

간호 중간관리자의 직무스트레스와  
직무성과의 관계; 사회적 지원의  
조절효과

연세대학교 간호대학원  
간호관리와 교육  
박 소 영

# 간호중간관리자의 직무스트레스와 직무성과의 관계; 사회적 지원의 조절효과

지도 이 태 화 교 수

이 논문을 석사 학위논문으로 제출함

2008년 12월 일  
연세대학교 간호대학원  
간호 관리와 교육  
박 소 영

박소영의 석사 학위논문을  
인준함

심사위원 \_\_\_\_\_인

심사위원 \_\_\_\_\_인

심사위원 \_\_\_\_\_인

연세대학교 간호대학원

2008년 12월 일

## 감사의 글

새롭게 시작했던 대학원 2년여 과정은 육체적, 정신적으로 힘들긴 했으나 매우 보람된 시간이었으며 논문작성은 지식을 통합하고 분석할 수 있는 능력을 좀 더 함양할 수 있는 기회였습니다.

부족하나마 오늘의 결실을 맺을 수 있도록 격려와 관심으로 도와주신 많은 분들께 깊은 감사를 드립니다. 바쁘신 중에도 세심하게 논문의 시작부터 마무리까지 세심하게 이끌어 주신 이태화 교수님, 넓고 깊은 통찰력으로 논문이 가야 할 방향을 지도해 주신 김소야자 교수님, 시도 때도 없이 도움을 요청할 때마다 기꺼이 부족한 부분을 자상하게 조언해 주신 박정숙 박사님께 고개 숙여 감사드립니다.

학위과정을 무사히 마칠 수 있도록 많은 배려와 관심을 아끼지 않으신 이상미 간호담당 부원장님과 손주은 수석부장님, 김종일 팀장님, 오경환 팀장님께 깊은 감사를 드립니다.

일하며 공부하기가 힘들어질 때마다 서로 격려하고 힘이 되어 준 대학원 동기들과 논문이 완성되기까지 도움과 관심을 아끼지 않은 동료 파트장님들, 인공신장실 간호사들께도 진심으로 고마움을 전합니다. 그리고 논문자료 수집을 허락해 주신 강남세브란스 병원 간호국장님, 명지병원과 일산병원 간호부장님, 조현숙 팀장님, 안금희 팀장님, 최정윤 파트장님, 설문지 수집을 도와주신 각 병원 간호부 파트장님 모든 분들께도 감사를 드립니다.

짧지 않은 기간동안 공부하는 딸 대신 집안일을 도맡아 주신 친정어머님, 정신적으로나 육체적으로 힘들 때마다 언제나 곁에서 용기를 북돋아 주고 힘이 되어 준 남편 한윤희, 입시공부 중에도 오히려 엄마를 이해하고 도와준 딸 동주, 커피와 안마로 엄마를 지지해 준 막내아들 동건에게 고마움과 사랑을 담아 이 책을 바칩니다.

2008. 12

박소영 올림

# 차 례

차 례

표 차례

국문요약

I. 서론 .....	1
1. 연구의 필요성 .....	1
2. 연구의 목적 .....	4
3. 용어의 정의 .....	5
II. 문헌고찰 .....	7
1. 간호중간관리자의 직무스트레스 .....	7
2. 직무성과 .....	10
3. 사회적 지원 .....	13
III. 연구방법 .....	16
1. 연구 설계 .....	16
2. 연구 대상 .....	16
3. 연구 도구 .....	16
4. 자료 수집 절차 .....	19
5. 자료 분석 방법 .....	19

IV. 연구결과 .....	20
1. 연구대상자의 일반적 특성 .....	20
2. 직무스트레스, 직무성과, 사회적 지원 정도 .....	23
3. 직무스트레스, 직무성과, 사회적 지원의 상관관계 .....	33
4. 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 직무성과의 차이 .....	36
5. 직무스트레스와 직무성과 간의 사회적 지원의 조절효과 .....	39
V. 논의 .....	43
VI. 결론 및 제언 .....	49
1. 결론 .....	49
2. 제언 .....	51
참고문헌 · .....	52
부록 .....	58
영문요약 .....	66

## 표 차 례

표1. 대상자의 일반적 특성 .....	21
표2. 직무스트레스수준 정도 .....	23
표3. 직무스트레스수준 문항별 빈도와 백분율 .....	24
표4. 직무스트레스증상 정도 .....	27
표5. 직무스트레스증상 문항별 빈도와 백분율 .....	27
표6. 직무성과 정도 .....	29
표7. 직무성과 문항별 빈도와 백분율 .....	30
표8. 사회적 지원 정도 .....	32
표9. 사회적 지원 문항별 빈도와 백분율 .....	32
표10. 직무스트레스수준, 증상, 사회적 지원, 직무성과의 상관관계 .....	35
표11. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스수준, 증상의 차이 .....	36
표12. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무성과 차이 .....	38
표13. 직무스트레스수준과 직무성과 간의 사회적 지원의 조절효과 .....	40
표14. 직무스트레스증상과 직무성과 간의 사회적 지원의 조절효과 .....	42

## 국문 요약

# 간호중간관리자의 직무스트레스와 직무성과의 관계; 사회적 지원의 조절효과

본 연구는 간호중간관리자의 직무스트레스(직무스트레스수준과 직무스트레스 증상)를 파악하고 직무스트레스와 직무성과와의 관계를 분석하고 사회적 지원의 조절효과를 분석함으로써 간호조직의 효과적인 인적자원관리에 도움이 되는 자료를 제시하기 위한 목적으로 시도된 서술적 조사연구이다.

연구 자료는 2008년 11월1일부터 11월25일까지 서울 소재 4개의 종합병원에서 근무하는 간호중간관리자 141명을 대상으로 자기기입식 질문지를 통해 수집되었다. 연구도구는 장세진과 고상백(2004)에 의해 개발된 한국인 직무스트레스 측정 도구( Korean Occupational Stress Scale ; KOSS), 한광현(1992)의 직무스트레스 증상 측정도구, 일 병원 중간관리자 역량 평가 도구(2007)를수정 보완한 직무성과 측정도구, Karasek 등(1982)의 사회적 지원 측정도구를 사용하였다. 연구의 자료는 SAS system을 이용하여 분석하였으며 연구 대상자의 일반적 특성은 평균, 표준편차, 빈도, 백분율 등의 기술통계를 사용하였다. 간호중간관리자의 직무스트레스와 직무성과, 사회적 지원간의 관계는 t-test, ANOVA, 피어슨 상관분석을 하였고 사회적 지원의 조절효과는 단순회귀분석을 실시하였으며 연구의 결과는 다음과 같다.

1. 중간관리자가 인지하는 직무스트레스 수준 총점은 160점 만점에 102.15점( $\pm 11.63$ 점), 직무스트레스 증상은 100점 만점에 36.37점( $\pm 11.39$ 점)으로 나타났다. 직무성과는 총점 130점 기준으로 100.36점( $\pm 10.88$ 점), 사회적 지원은 총점 40점 기준으로 27.16점( $\pm 5.22$ 점)이었다.

2. 중간관리자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스수준은 근무병원의 형태에서



유의한 차이를 보였고 직무스트레스증상은 중간관리자경력, 관리병상 수, 현 근무 부서에서 유의한 차이를 보였으며, 직무성과는 중간관리자경력만이 유의한 차이를 보였다.

3. 간호중간관리자의 직무스트레스수준이 높을수록 직무스트레스증상도 높아졌으며 직무성과는 낮아졌다. 또한 직무스트레스 증상이 높을수록 직무성과는 낮아졌으며, 사회적 지원이 높을수록 직무스트레스 수준과 직무스트레스 증상은 낮아졌고 직무성과는 높아졌다. 그러나 사회적 지원 중 상사의 지원이 높아져도 직무성과는 높아지지 않았으나 동료의 지원이 높으면 직무성과도 높아지는 결과를 보였다.

4. 사회적지원은 직무스트레스수준과 직무성과 관계간의 관계를 조절하는 것으로 나타났으며 상사의 지원과 동료의 지원이 모두 조절효과를 보였으나 동료의 지원이 더 강한 조절효과를 보였다. 직무스트레스 증상과 직무성과 관계에서도 상사의 지원보다 동료의 지원이 강한 조절효과를 나타내었다.

이상의 결과를 종합해 보면, 간호중간관리자의 직무스트레스와 직무성과는 밀접한 음의 상관관계가 있으며 사회적 지원은 이들 간에 조절 효과를 보이는 것으로 나타났다. 따라서 간호중간관리자가 직무스트레스 중에서도 가장 높은 수준을 보인 직무관련요인을 구체적으로 파악하여 적절한 수준으로 유지할 수 있도록 해야 하며, 사회적 지원 중 동료의 지원이 직무성과를 높이는데 더 강한 영향이 있으므로 더욱 긴밀한 동료 간의 협조 관계를 증진시키기 위한 조직차원의 노력이 필요할 것으로 생각된다. 또한 간호중간관리자의 경력이 가장 낮은 군이 직무스트레스 수준과 증상을 가장 높게, 직무성과는 가장 낮게 인식하고 있으므로 간호중간관리자의 경력이 낮은 군에 대한 상사의 지원 및 조직의 배려와 관심이 더욱 필요할 것으로 사료된다.

# I. 서 론

## 1. 연구의 필요성

최근 우리나라 병원을 둘러싸고 있는 경영환경은 고객 욕구의 다양화, 의료시장의 개방화, 기술의 급격한 발전 등으로 매우 빠르게 변화하고 있는데, 이것은 현재 병원들에게 도전과 기회의 요소가 되기도 하지만(홍윤미, 황경자, 김미자, 박창기, 2008) 경쟁우위를 잡하기 위하여 환경변화에 적합한 조직경영전략을 통해 조직의 성과를 향상시켜야할 과제를 안게 되었다. 이에 따라 병원은 조직의 목표 달성을 위한 다양한 정책을 수행하는 기초단위인 간호단위에서의 효율적이고 생산적인 업무성과에 대한 기대와 요구를 확대하고 있는데, 간호단위를 책임지고 있는 간호중간관리자는 책임지고 있는 간호단위의 성과가 곧 개인의 성과로 연결되므로 간호중간관리자들은 책임지고 있는 간호단위의 업무성과가 조직의 정책과 목표에 부합하도록 많은 관심과 노력을 기울이게 되었으며 이를 성취하기 위하여 간호중간관리자의 업무량은 점점 증가하고 있으며 업무성과에 대한 중압감은 더욱 심해지고 있다. 또한 간호중간관리자는 임상간호단위에서 병원과 간호부서의 정책과 목표 아래 간호 실무를 계획, 관장하고 인사관리 및 통제에 대한 책임을 지며 행정가와 간호사 사이의 연결점에서 행정과 실무 기능을 동시에 수행하는 직책으로, 간호제공의 중심에 위치하며 병원 각 부서로부터의 의사소통의 주체가 되고 환자와 직원들 뿐 아니라 여러 부서와 상호작용을 갖는 일차적 관리자로서 대인적 상호작용의 빈도가 높아 다른 일반 관리자보다 직무에 대한 좌절의 요소가 많고(이수연, 2004) 병원조직이 다른 조직보다 조직구성원이 다양하고 이들 간의 상호의존성이 높아 그 중심에 위치한 간호 중간 관리자의 직무스트레스가 가중되는 것은 당연한 귀결이라 할 수 있다(강성례, 2007).

직무스트레스는 조직사회에 특징적으로 나타나는 것으로 스트레스가 장기간 누적되거나 심한 경우, 개인과 조직에 부정적인 영향을 미치게 되는데 개인적으로

는 심리적, 생리적 증상을 나타내면서 이상행동을 동반하게 되고 조직적으로는 직무만족, 조직몰입 및 업무성과가 떨어지게 되며(고종욱 등, 1996; 고정애, 2000; 윤숙희, 2004) 궁극적으로 의료서비스의 질에 영향을 미친다(조현숙, 2001). 또한 보건학적 측면에서 직무스트레스는 조직 구성원 뿐 아니라 조직 전체에도 심각한 부정적 영향을 미친다(고종욱, 염영희, 2003).

이와 같이 직무스트레스는 직무만족, 조직몰입, 업무성과 등 조직성과에 영향을 미치므로 이를 완화 또는 조절할 수 있는 변인에 대한 다양한 연구가 이루어지고 있는데 성별, 결혼여부와 같은 인구통계학적 특성, A형, B 형과 같은 혈액형에 따른 성격유형, 자신의 노력, 자신감, 자기효능감 혹은 신념 등과 같은 내적요인에서 찾거나 통제소재, 사회적 지원 등과 같은 외적요인에서 찾고 있다(노경춘, 2000; 천명섭, 정승언, 1996; 이종목 등, 1991). 이런 변수들 중 최근에 주목받고 있는 것이 사회적 지원이다(신승엽, 2005). 사회적 지원은 친밀감을 갖는 사람들과의 사회적 접촉을 통해 구체화된 경제적, 서비스 적 도움을 지속적으로 상호 교류하는 유대관계로 사회적 지원을 제공하는 원천과 기능에 따라 다양한 효과를 보이는데(노경춘, 2000) 조직 내에서의 사회적 지원은 직무수행자의 직무스트레스를 완충시키거나 방어해 주는 역할을 하며(유화숙 등, 2005; 최중권, 2001; 노경춘, 2000) 직무만족, 조직몰입, 직무성과 등에 영향을 미칠 수 있다(문정희 등, 2004; 신승엽, 2005; 유화숙 등, 2005).

그동안 국내 간호 직종에 대한 연구를 살펴보면 간호사를 대상으로 한 직무스트레스와 직무만족도, 직무몰입, 직무성과 등과 관련된 연구(이명하, 1996; 강현숙, 홍경자, 2002; 고종욱, 염영희, 2003; 윤숙희, 2004; 박옥임, 박형란, 김종숙, 2006) 등은 비교적 많으나, 병원조직에서 핵심적 역할을 수행하고 있는 간호중간관리자를 대상으로 한 연구는 많지 않으며, 특히 간호중간관리자의 직무스트레스나 직무성과와 관련된 연구(배정희, 1991; 임영신, 1993; 김은희, 2002; 강성례, 2007)는 거의 없는 실정이다.

위에서 보는 바와 같이 간호중간관리자의 직무스트레스가 증가하면 간호단위 구성원의 직무만족 저하, 환자간호의 질 저하 뿐 아니라 자신의 직무에 대한 만족감 저하, 조직몰입 및 업무성과에 영향을 미치게 되어 병원과 간호조직의 정책과 목

표달성에 장애요인이 되므로 병원조직에서 다양한 역할과 기대를 요구받는 간호  
중간관리자의 직무 스트레스를 파악하고 관리하는 것은 병원의 정책과 목표 달성을  
위해 매우 중요하다고 할 것이다.

이에 따라 본 연구는 간호중간관리자의 직무스트레스와 직무성과 간의 관계를  
사회적 지원을 조절변인으로 하여 통합적 관점에서 이해하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구는 간호중간관리자의 직무스트레스(직무스트레스수준과 직무스트레스 증상)를 파악하고 직무스트레스와 직무성과와의 관계를 분석하고 사회적 지원의 조절변인효과를 분석함으로써 간호조직의 효과적인 인적자원관리에 도움이 되는 자료를 제시하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

1. 간호중간관리자의 직무스트레스 수준과 증상, 직무성과, 사회적 지원 정도를 파악한다.
2. 간호중간관리자의 직무스트레스와 직무성과 간의 관계를 파악 한다
3. 직무스트레스와 직무성과 간에 사회적 지원의 조절효과를 분석한다.

### 3. 용어 정의

#### 1) 간호중간관리자

본 연구에서 간호중간 관리자는 한 개 내지 두 개의 간호 단위를 직접 책임지고 운영하는 간호조직의 중간관리자를 의미하며 병원조직에서 수간호사, 파트장, unit manager 등으로 호칭되는 관리자를 통칭한다.

#### 2) 직무스트레스

직무스트레스란 ‘개인이 직무를 수행함에 있어 직무환경요소와 개인과의 상호작용에서 오는 불일치로 발생하는 생리적, 심리적 불균형 상태’(이영희·박혜윤, 2006)로 정의하며 본 연구에서는 직무스트레스 수준과 직무스트레스 증상을 측정된 점수를 의미한다.

##### (1) 직무스트레스 수준

직무스트레스 수준은 장세진(2004)이 개발한 한국인의 직무스트레스 도구로 측정된 점수를 의미하며 점수가 높을수록 직무스트레스 수준이 높음을 의미한다.

##### (2) 직무스트레스증상

직무스트레스증상은 한광현(1992)의 직무스트레스 도구로 측정된 점수를 의미하며 점수가 높을수록 직무스트레스 증상이 높음을 의미한다.

#### 3) 직무성과

직무성과란 ‘이용 가능한 자원을 합리적으로 활용할 수 있는 정상적인 제약 조건 하에서 개인이 그에게 할당된 과업이나 목표를 성공적으로 수행할 수 있는 활동’(Jamal, 1984)이며 본 연구에서는 일 대학병원 에서 개발한 중간관리자의 역량평가도구(2007)로 측정된 점수를 의미하며 점수가 높을수록 직무성과가 높음을 의미한다.

#### 4) 사회적 지원

사회적 지원은 ‘조직 구성원에게 중요하다고 인식되는 특정인에게서 지원을 받는 것’(박종숙, 2007)이며, 본 연구에서는 Karasek 등(1982)이 사회적 지원 도구로 상사와 동료의 지원에 대해 측정한 점수를 의미하며 점수가 높을수록 사회적 지원이 높음을 의미한다.

## II. 문헌고찰

### 1. 간호중간관리자의 직무스트레스

#### 1). 직무스트레스

직무스트레스란 '환경적 자극과 개인의 특이한 반응 간의 상호작용 결과'(Ivancevich, 1987) 혹은 '직무자체 또는 작업환경의 어떤 특성이 종업원들에게 해로운 결과를 초래하는 과정', '개인이 바라는 바와 관련되고 결과가 불확실하면서 동시에 중요하다고 지각된 바와 관련된 기회, 억제 또는 요망에 직면할 때의 동태적인 조건'(Robbins, 1994) 등으로 정의 되었다. 위와 같이 직무스트레스에 대한 개념은 다양한데 선행 연구들을 바탕으로 직무스트레스 개념을 종합해보면 '직무스트레스는 개인이 직무를 수행함에 있어 직무환경요소와 개인과의 상호 작용에서 오는 불일치로 발생하는 심리적, 생리적 불균형 상태'로 정의할 수 있다(이영희, 박혜윤, 2005). 이와 같이 직무 스트레스는 주로 환경요인에 의해 발생하지만 종업원 자신의 욕구를 해결할 수 있는 요구, 자원, 지원 등이 불충분하고 직무 수행자와 직무환경의 관계가 부적합 할수록 발생 가능성이 크다고 볼 수 있으며 개인차와 과업의 불확실성, 중요성, 지속성 등에 따라 느끼는 스트레스 정도는 상이하게 나타난다고 할 수 있다(이한일, 2004). 그러나 스트레스원이 부정적인 면 뿐 아니라 긍정적인 역할도 한다는 주장이 제기되면서 긍정적인 스트레스 원과 부정적인 스트레스 원을 구분하게 되었다(이종목 등, 1991). 적정수준 이상의 직무스트레스가 장기간 계속 누적되면 생리적, 심리적 증상이 나타날 뿐 아니라 낮은 직무만족 및 낮은 직무성과 등의 조직적 결과를 가져오지만 경우에 따라서는 적정수준의 직무 스트레스는 오히려 개인과 조직에 유익한 영향을 미친다는 것이다. 즉, 스트레스가 전혀 없는 상태에서는 성과가 원상태에 있으면서 신체적 활동수준이 낮아지고 각성 수준도 낮아지지만 스트레스의 수준이 약간 높아지면 창조적 활동



이 나타나 직무성과의 증대를 가져온다(고정애, 2000).

직무스트레스 결정요인은 일반적으로 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인을 의미한다. 직무스트레스 요인에 관한 연구들을 보면, 작업환경 내에서 여러 다양한 요인들이 있으나 각 연구들은 서로 공통된 이론적 구조가 없으므로 주어진 스트레스 요인을 다루는데도 차이가 있다(배무환, 1988). 직무스트레스 인자는 크게 환경을 포함하는 조직 외적인 것과 내적인 것의 두 가지로 구분된다(Nemerof, 1983). Newman and Beehr(1978)는 직무스트레스 요인으로 환경적 측면을 직무요구와 과업특성, 역할기대, 조직특성과 상황, 조직내부 요구 및 상황 등으로 분류하였고 Gibson(1985)은 스트레스를 일으키는 요인을 조직 외적 요인과 조직 내적 요인으로 구분하고 조직 내적 요인은 물리적, 개인, 집단 및 조직의 요인으로 세분하였다. 이영희, 박혜윤(2005)은 직무스트레스 요인을 직무특성, 조직 내적 특성, 조직외적 특성으로 구분하여 연구하였다.

최근의 스트레스에 대한 연구 경향은 객관적인 스트레스 상황보다도 주관적인 개인이 그 상황을 어떻게 받아들이느냐 하는 문제에 중점이 두어지고 있다. 사람들이 조직에서 경험하는 직무스트레스는 상황에 대한 개인의 지각, 개인의 과거 경험, 스트레스와 직무수행간의 관계, 조직 내에서의 사람들 간의 대인관계, 스트레스 반응에 대한 개인 차 등에 의해서 결정된다는 견해인데 유기현(1985)은 직무스트레스가 개인성격과 본질에 기초하므로 개인에게 영향력을 행사하고 있는 조직외적 지원도 중요한 변수로, 개인과 조직에 영향을 미치고 있을 뿐 아니라 그 유형도 다양하다는 사실을 이해할 필요가 있다고 하였다.

Ivancevich and Matteson(1980) 직무스트레스 인과모형을 통합모형으로 제시하였는데 이모형은 직무스트레스 영향요인이 개인이 스트레스를 일으키게 하는 정도에 대한 해석, 평가, 스트레스 요인의 작용에 따른 효과 또는 반응과정을 설명한다. 이모형에는 스트레스 영향요인, 지각, 결과 및 증세의 상호관계에 영향을 주는 매개변인도 포함하고 있다. 이 연구모형에서 제시되고 있는 직무스트레스 요인을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 직무과업관련 변인으로 직무의 양적 질적 과다를 의미하는 직무부하 요인이다. 이는 개인 직무와 역할에 관련된 스트레스 주요 원인으로 개인의 직무태도와 조직성가에 영향을 미치고 있다. 적절한 과업요구는 직무

만족, 사기증대, 생산성 증대, 자신감을 가져오나 과업요구가 과소하면 무관심, 권태감 등으로 인한 저 생산, 결근 등의 부정적 결과를 가져온다(Ivancevich and Matteson, 1982). 둘째, 조직 내의 역할 특성 요인으로 역할갈등 및 역할 모호 등을 들 수 있다. 모순 되는 역할 기대로 인하여 역할갈등이 발생하면 역할 수행자는 갈등이 고조되거나 직무와 관련된 긴장이 고조되므로 직무만족, 헌신, 조직에 대한 신뢰도가 감소한다. 셋째, 경력개발 요인으로 경력의 변화가 조직구성원의 기대감과 일치하지 않을 때는 스트레스 원인으로 작용한다. 경력단계를 거치면서 조직구성원들의 목표, 가치관, 욕구, 의견 및 기대 등이 변하게 되는데 이들의 직무안정이 결여되거나 승진이 부적절 하다고 느끼면 욕구좌절, 무관심, 불안을 느껴 스트레스가 높아지게 된다. 넷째, 대인관계 요인으로 조직 내의 보편적인 대인관계는 상사, 부하, 동료, 고객과의 관계 등이다. 대인관계의 스트레스 원인은 구성원 간의 갈등이며 낮은 신뢰도, 낮은 지지도, 권력의 불균형 등이 스트레스를 증가시키는 경향이 있다(양진환, 1991). 다섯째, 조직구조관련 변인으로 조직 내의 의사결정에의 참가, 권한의 집중 및 분산과의 관계를 통해 파악할 수 있다(이주재, 1997). 그 외에도 평가 및 보상체계 등도 주된 스트레스 원천으로 밝혀졌다(김민주 등, 2004).

## 2). 간호중간관리자의 직무스트레스 관련 선행연구

임영신(1993)의 수간호사의 스트레스와 직장적응에 관한 연구에 의하면 수간호사로서 역할수행에서 경험하는 스트레스정도는 4점 척도에서 2.36으로 중 정도의 수준을 보였으며 주요 스트레스 요인은 인력부족, 전문직업인으로서의 갈등, 부적절한 근무환경으로 나타났다. 김은희(2001)의 수간호사의 업무스트레스와 대처방법에 대한 연구에 의하면 수간호사의 업무스트레스는 5점 척도에서 4.17점으로 높게 나타나 임(1993)의 연구결과 보다 수간호사의 직무스트레스 수준은 매우 높았으며 주요 요인으로는 전문지식과 기술의 부족, 대인관계 상의 문제 등으로 분석되었다.

강성례(2007)는 종합병원 수간호사를 대상으로 직무스트레스 경험에 대한 질적

연구에서 수간호사들이 경험하는 직무스트레스의 중요한 원인으로 관리역량 부족, 갈등적 인간관계, 열악한 업무환경, 불투명한 미래이며 과도한 직무스트레스가 불안, 우울, 의욕상실, 무감각, 분노, 집중력 저하 등과 같은 인지, 정서적 증상이 나타나고 두통, 만성피로, 잦은 상기도 감염, 피부변화, 생리불순, 위장관질환 등과 같은 생리적 반응도 보인다고 하였다. 상기 연구결과들을 볼 때 연구자마다 직무스트레스 요인은 조금씩 다르게 나타났으며 전문 직업인으로서의 갈등은 임(1993)의 연구에서만 나타나고 있다.

## 2. 직무성과

### 1) 직무성과의 개념

직무란 조직 내 구성원이 조직의 생산에 기여하는 방법을 의미하는 것으로 조직 구성원에 의해 수행되는 중요하거나 의미 있는 과업으로 정의된다. 아울러 같은 조직 내에서도 여러 사람에 의해 수행되거나 충분히 동질성을 확보할 수 있는 일련의 활동으로 볼 수 있으며(김경희, 2000) 성과의 사전적 의미는 일이 이루어진 결과 또는 활동, 작업 등을 성취하는데 있어서의 행위나 태도를 의미한다. 성과는 목적과 관련된 개념이며 서비스의 결과나 영향에 관련된 개념이라 할 수 있다.

직무성과라는 말은 여러 분야에서 다양하게 사용되고 있으나 일관되게 체계적으로 연구가 되지 않고 있으며 실증적인 검증보다 개념적 수준에 머물고 있어 명확한 정의와 측정기준이 거의 없다. 특히 성과라는 용어는 여러 가지의 개념을 포함하기 때문에 특정 분야에서만 사용하는 개념 정의는 쉬운 일이 아니다. 직무성과에 대한 연구자들의 정의를 보면, 조직의 목표에 대한 달성 정도(Price, 1968)라 하였으며 Etzioni(1984)는 “조직원이나 구성원들이 실현시키고자 하는 일의 바람직한 상태”로, Blumberg와 Pringle(1982)는 성과를 개인의 속성, 그들이 기울인 작업 노력, 그리고 그들이 받는 조직적 차원으로써 결과 되어지는 것이라 하였다. 또한 Porter와 Lawler(1976)는 직무성과를 조직이 객관적으로 측정 가능한 활동적인 결

과라고 정의하고 노력이 결과를 가져오지만 노력의 결과는 항상 동일한 것은 아니고 이 두 변수 간의 차이는 개인의 능력, 특성 및 역할 지각으로부터 발생하는 것으로 보았다. 이인재(1993)는 실무자들이 조직의 목표나 과업을 달성하기 위해 보여준 노력의 결과라 하였으며, 김경희(2000)는 직무성과는 일반적으로 직무수행 혹은 업무실적으로 표현될 수 있다고 하였다. 이와 같은 연구들을 종합해 보면, 직무성과는 조직의 목표달성을 위한 과업의 수행 정도로서 구성원의 노력, 능력, 역할지각에 의한 달성 여부로 정의할 수 있다(최민정, 2007).

직무성과의 평가는 조직이 처한 여러 상황변수에 때문에 보다 객관적이고 효과적인 변수를 선택하는 것이 매우 어렵고 측정하기가 용이하지 않다. 이와 같은 관점에서 직무성과 측정단위에 대한 연구들의 견해를 보면, Dalton(1980)은 경제적 성과와 심리적 성과로 구분하였으며 Slocum(1971)은 직무성과를 기술적 지식, 기능적 지식, 요구행동과 공격성, 신뢰성, 협력, 조직력을 측정기준으로 하여 나타내었다. 고준(1998)의 연구에서는 직무성과를 전반적인 과업성과 수준, 유사한 직종과 종사하는 다른 동료에 비해 우수하다고 생각하는 정도, 전반적인 과업추진의 효과성(과업목표달성), 과업에 대한 나의 역할과 책임완수 등으로 정의하고 있다.

직무성과는 복합적인 개념으로 학자들마다 다양하게 정의를 내리고 있기 때문에 직무성과에 영향을 미치는 요인도 다양하다. 행정학이나 경영학 분야에서는 직무성과에 영향을 미치는 것으로 조직의 동기부여, 개인의 능력, 개인의 인성특성, 조직풍토, 조직구조 등과 같은 요소들이 있는 것으로 파악되었다(최인섭, 2000). 이호진(1995)은 직무성과는 일반적으로 인간의 능력과 동기부여의 상승작용에 의해 발휘되는 것으로, 여기서 능력이란 주어진 과업을 수행하는데 있어 현재 발휘되고 있는 능력을 말하며 동기부여란 능력을 가지고 과업을 수행하는 역동적인 과정을 이끄는 힘을 의미한다고 하였다.

## 2) 직무스트레스와 직무성과 선행연구

Jamel(1984)은 행태과학에서 주장되고 있는 스트레스와 직무성과에 관한 두 가지 모형이 있음을 제시하고 있다. 첫 번째 모형에서는 두변수와의 관계가 역 U자

의 관계가 있다는 입장으로 스트레스가 증가함에 따라 일정한 정도까지는 직무성과가 증가하다가 어느 수준 이상이 되면 스트레스의 부정적 효과에 의하여 직무성과가 떨어진다는 것이다. 천명섭, 정승언(1996)은 상장기업 종업원을 대상으로 한 연구에서 역할과다로 인한 스트레스의 경우 약간 낮은 정도의 수준(30%)일 때 직무만족도와 직무몰입이 가장 큰 반면 직무성과는 스트레스를 약간 높은 수준(70%)에서 지각할 때 가장 높았다고 하여 직무스트레스가 직무성과에 대해 ‘U 곡선관계’의 결과를 보였다. 두 번째 모형은 스트레스를 도전(challenge)과 동일하게 보는 관점(Meglino, 1977)으로 직무스트레스와 직무성과 간에는 긍정적 관계가 존재한다는 것이다. 즉 스트레스가 낮은 수준에서는 개인은 어떤 도전감도 느끼지 못하므로 성과에 개선을 가져오지 못하고 스트레스 수준이 상승할수록 도전감을 느끼게 됨으로써 성과는 점차 높아지게 된다는 입장이다 (백경남, 2006). 고종옥, 염영희(2003)의 간호사를 대상으로 한 직무만족 및 조직몰입간의 관계에 대한 연구를 보면 간호사의 직무스트레스 변수 중 업무량, 역할갈등, 타 의료요원과의 갈등이 직무만족과 직무몰입에 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무스트레스와 직무성과 간의 관계가 명확하지 않은 결과를 보이는 연구도 있는데 Blau는(1981) 버스운전사를 대상으로 연구한 결과 직무스트레스는 직무불만족과는 강한 긍정적 상관관계를 보였으나 직무성과와는 아무런 상관관계가 없는 것으로 나타났다고 하였다. 백경남(2006)의 근로감독관의 직무스트레스 요인이 직무성과 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무스트레스 요인에 의한 직무스트레스 지각 정도가 높을수록 직무성과 간에는 부정적 상관관계를 가지지만 90% 유의수준에서 가설이 모두 기각되어 그 강도가 크지 않은 것으로 판명되었다. 이종목, 송대현, 박한기, 송병일(1991)의 사무직 근로자를 대상으로 한 직무스트레스와 조직성과의 관계모델 검증 연구에 의하면 구조경로의 검증에서 직무스트레스와 심리적 긴장은 직무성과에 부적으로 영향을 주고 있음을 보여주고 있다. 또한 직무성과가 높을수록 직무만족은 증가하였다. 또한 직무스트레스 간 상관관계를 볼 때, 직무스트레스수준이 높을수록 심리적, 신체적 증상 호소가 증가하고 직무성과가 떨어진다고 하였다. 노태숙(1997)의 한국제화업 종사자를 대상으로 한 직무스트레스와 직무성과와의 관계에 관한 연구에서는 직무스트레스 요인 중

일부만이 직무성과에 영향력을 갖고 있는 것으로 나타났다.

간호중간관리자나 간호사를 대상으로 한 직무스트레스와 직무성과의 관계에 대한 연구는 거의 없어 고찰하지 못했다.

### 3. 사회적 지원

사회적 변인으로서 사회적 지원은 1970년대 중반 예방 심리학이 대두되면서 주목받기 시작하여 사회적 관계를 스트레스 상황에서 적응에 도움을 줄 수 있는 기본적인 사회적 과정으로 인식하게 되었다.

Kaplan과 Cassel 및 Gore(1977)는 사회적 지원이란 우리가 의지할 수 있는 사람, 우리를 돌봐주고 사랑하고 가치 있다는 것을 알게 해 주는 사람의 존재 또는 이용가능성이라 하였으며 House(1982)는 사회적 지원을 정서적 지원(호감, 사랑, 감정이입), 도구적 원조(물질과 서비스 제공), 정보(상황에 대한 정보) 및 평가(자기평가에 관련된 정보) 중 하나 혹은 둘 이상이 포함된 대인교류로 정의하고 사회적 지원의 원천으로 직장동료, 부모, 배우자, 가족, 친지 또는 전문가를 지적하였다(장기보, 2003 재인용). 박지원은(1985) 사회적 지원은 실제 상황에서 제공받는지 정도와 사회 망의 구성원을 통해 제공받을 수 있다고 생각하고 지각하는 정도 및 욕구의 충족 정도를 반영해 주는, 자신의 사회관계에 있어서의 유대감, 자신감, 신뢰감에 대한 지각정도를 의미한다고 하면서 하위요인으로 존경, 애정, 신뢰, 관심, 경험의 행위를 포함하는 정서적지지, 개인의 문제를 대처하는데 이용할 수 있는 정보적지지, 일을 대신해 주거나 물질을 제공하는 등 필요시 직접적으로 돕는 행위인 물질적지지, 자신의 행위를 인정해 주거나 부정하는 자기평가와 관련된 정보를 전달하는 평가적지지 등 네 가지로 구분하였다. 박경희(1995)는 개인의 객관적 사회관계에 중점을 두는 객관적 측면과 개인의 사회적 관계에 대한 인지평가에 기초하는 주관적 측면이 구별되는데, 객관적 측면 보다는 개인이 지각하는 주관적 측면이 더 중요하며, 지각된 사회적 지원이 실제로 제공된 사회적 지원보다 적응을 예언하는데 더 중요하므로 실제적인 사회적 지원을 제공받더라도 이것이 지각

된 사회적 지원으로 받아들여져야 적응에 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

또한 사회적 지원이 직무스트레스 완화에 긍정적이라는 이론적 근거로 완충가설과 대처가설로 제시되기도 하여는데 완충가설은 사회적 지원이 직무스트레스의 유발요인에 의해 야기된 긴장감을 감소시켜 직무스트레스를 실제보다 적게 느끼도록 한다는 것이다. 대처가설은 사회적 지원 자체가 사전에 직무스트레스를 발생하지 않도록 하거나 직무스트레스에 노출되어 있는 직무수행자의 만족감, 자존심 등을 향상시켜 직무스트레스를 제거하도록 하는 방안을 제시해 준다는 가설이다(유화숙, 박광희, 2005). 이와 같이 사회적 지원은 타인에 의해 제공된 자원으로서 스트레스 강도를 완충하고 심리적 적응에 도움을 주고 좌절을 극복하게 하며 문제해결에 대한 도전을 받아들이도록 강화시키는 경향이 있다(박지원, 1985).

1980년대 초에 등장한 사회적 지원의 주 효과 가설은, 개인의 안녕을 유지하게 하는 것은 안정적인 대인관계 자체이며 개인에게 제공되는 자원은 지속적인 역할관계를 통해서 얻는 부산물에 불과하다는 것이다. 즉, 사회적 지원이 스트레스 사건이 주는 충격을 감소시켜서 적응에 영향을 주는 것이 아니라, 스트레스 사건과는 무관하게 대인관계의 질적, 양적 증가나 감소로 인해 적응에 영향을 미친다는 것이다(강소영, 2005). 완충효과 가설과 주 효과 가설의 차이점을 보면, 완충효과 가설은 스트레스 상황 하에서만 사회적 지원이 도움을 준다고 보는 반면, 주 효과 가설은 스트레스 사건과 사회적 지원이 서로 무관하게 적응에 직접 영향을 준다고 하는 것이다.

사회적 지원의 원천은 관점에 따라 다소 차이가 있는데 대부분 조직 내적 지원 혹은 직무와 관련된 자원으로는 직장상사, 동료들 선택했고 조직외적 자원 혹은 비 직무에 관련된 자원으로는 가족, 친구, 이웃, 친척, 상담자, 치료자 등으로 구분하고 있다.

사회적 지원의 선행연구들을 보면, 고종욱, 염영희(2003)의 간호사를 대상으로 한 직무만족 및 조직몰입 간 사회적 지지의 역할에 대한 연구에서 간호사의 직무스트레스는 직무만족, 직무몰입에 음의 효과를 보이거나 사회적 지원은 직무만족, 직무몰입에 양의 효과를 보이는 것으로 나타났다. 고유경(2008)은 간호사를 대상으로 사회적 지지를 상사와 동료의 지지로 규정하고 조직시민행동에 미치는 영향을 살

펴보았는데 상사의 지지가 높을수록 개인성과를 높인다고 하였다. 강소영(2005)은 간호사를 대상으로 사회적 지원, 자기효능감과 심리적 소진의 관계에서 사회적 지원을 높게 지각할수록 심리적 소진을 덜 느끼는 것으로 나타났다. 박경희(1995)는 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 사회적 지원이 사회복지사의 직무불만족, 이직의도, 우울 및 불안에 직접적인 영향을 미쳐서 그 수준을 감소시키는데 기여한다고 하였다. 유화숙, 박광희(2005)의 의류산업 종사자를 대상으로 한 연구에서는 상사나 동료의 지원을 많이 받는다고 인식한 집단이 상사나 동료 지원을 적게 받는다고 인식한 집단보다 스트레스 징후가 낮다고 하였다. 또한 상사와 동료지원이 스트레스 징후에 유의한 차이를 보인 반면, 조직 외 지원의 경우 유의하지 않은 것으로 나타나 조직 내의 지원이 조직외의 지원보다 조절효과가 더 큰 것으로 나타났다. 그러나 상사의 지원이 높은 집단, 동료의 지원이 낮은 집단은 스트레스 징후와 직무성과 간에 부적 상관관계를 보여주었는데 논자는 이를 역 완충효과로 이해하고 있다. 일반적으로 사회적 지원이 높은 집단은 직무스트레스가 약해진다고 보고 있으나 몇몇 연구에서는 오히려 이러한 관계가 더 강하게 나타난다는 역 완충효과도 보고 되고 있다(천명섭, 정승언, 1995 ; 정승언, 2001). 이러한 결과는 상사의 지원을 높게 인식하는 집단은 낮은 집단에 비해 상사와의 관계를 계속 긍정적으로 유지하기 위한 압박감으로 인하여 스트레스 징후는 완화되어도 직무성과 향상이 어려워 스트레스 징후와 직무성과 간에 부적 관련성이 유지된 것으로 판단된다(유화숙, 박광희, 2005).



### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구 설계

본 연구는 간호중간관리자의 직무스트레스와 직무성과의 관계를 파악하고, 그 관계에서 사회적 지원의 조절효과를 규명하기 위한 서술적 상관관계연구이다.

#### 2. 연구 대상

본 연구는 서울소재 4개의 종합병원을 편의 추출하였으며 간호중간관리자 전 수 141명을 대상으로 본 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 동의한 자로 하였다.

#### 3. 연구 도구

본 연구의 도구는 구조화된 질문지를 사용하였으며 직무스트레스 수준 40문항, 직무스트레스 증상 20문항, 사회적 지원 8문항, 직무성과 26문항, 일반적 특성 13문항으로 구성되었다.

##### 1) 직무스트레스

###### (1) 직무스트레스 수준

간호중간관리자의 직무스트레스 수준 측정도구는 장세진과 고상백(2004)에 의해 개발된 한국인 직무스트레스 측정도구( Korean Occupational Stress Scale ; KOSS) 43 문항 중 물리적 환경은 근로자가 처해있는 일반적인 물리적 환경으로 작업방식의 위험성, 공기의 오염, 신체부담 등을 의미하므로 본 연구에서는 관리자가 연구 대상자이기 때문에 측정 문항에서 제외한 나머지 40문항을 사용하였다.

하위 요인으로 직무관련요인(직무요구, 직무자율성 결여) 13 문항, 개인관련요인(직무불안정, 관계갈등) 10문항 조직관련 요인(조직체계, 보상부적절, 직장문화) 17 문항으로 구성되었다.

‘직무요구’는 직무에 대한 부담정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량증가, 업무 중단, 책임감, 과도한 직무부담 등이 여기에 속한다. ‘직무자율성 결여’는 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하며, 기술적 재량 및 자율성, 업무예측 가능성, 직무수행 권한 등이 이 범주에 속한다. ‘직무불안정’은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직기회, 고용 불안정성 수준을 의미하며, ‘관계갈등’은 회사 내에서의 상사 및 동료간의 도운 또는 지지부족 등의 대인관계를 평가하는 것으로 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등이 여기에 속한다. ‘조직체계’는 조직의 전략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 등이며, ‘보상부적절’은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 존중, 내적동기, 기대 부적합 등의 수준을 평가한다. ‘직장문화’는 한국적인 집단주의 문화, 비합리적인 의사소통 체계, 비공식적 직장문화 등의 직장문화 특징이 스트레스로 작용하는지를 평가한다.

측정기준은 4점 likert-type scale을 사용하였으며 ‘매우 그렇다’ 4점, ‘대부분 그렇다’ 3점, ‘약간 그렇다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 구성하였으며, 총점 범위는 40-160점이며 평균점수가 높을수록 직무스트레스 수준이 높음을 의미한다. 직무스트레스 수준 항목 중 부정적인 항목은 점수를 역환산하여 측정하였다. 도구개발 당시의 Cronbach’s  $\alpha$  값은 직무관련요인으로 직무요구 0.406, 직무불안정 0.664였으며, 개인관련요인으로 관계갈등 0.669, 직무불안정 0.612, 조직관련 요인으로 조직체계 0.822, 보상부적절 0.763, 직장문화 0.512였다.

## (2) 직무스트레스 증상

직무스트레스증상은 House(1978)의 설문내용과 Davison and Cooper(1983)가 개발한 문항을 사용한 한광현(1992)의 설문문항을 이용하였으며 생리적 증상 7문항, 심리적 증상 8문항, 행동적 증상 5문항으로 총 20문항으로 구성되었으며 측정 기준은 5점 likert-type scale을 사용하였으며 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘대부분 그렇다’ 4점,

‘보통이다’ 3점, ‘약간 그렇다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 총점범위는 20-100점이며 평균점수가 높을수록 직무스트레스 증상이 높음을 의미한다. Cronbach’s  $\alpha$  값은 생리적 증상 0.918, 심리적 증상 0.913, 행동적 증상 0.922로 신뢰성이 매우 높은 것으로 확인되었다.

## 2) 직무성과

본 연구에서 사용한 도구는 일 대학 병원에서 인사평가 컨설팅회사의 자문을 얻어 인사 관련 담당자들과 각 관련부서 대표들이 여러 차례 논의를 거치고 모의평가를 통해 수정 보완하여 개발된 중간관리자 역량 평가 도구(2007)를 수정 보완하여 사용하였다. 측정항목은 ‘대 고객 능력’ ‘개선의식’ ‘전문성’ ‘직무태도’ ‘간호업무수행’ ‘팀워크 조성’ ‘업무추진 및 조직화’ ‘의사소통’ ‘정보수집 및 활용’으로 총 26문항으로 구성되었다. 측정 기준은 5점 likert-type scale을 사용하였으며 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘대부분 그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘약간 그렇다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 총점 범위는 26-130점이며 평균점수가 높을수록 직무성과가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 Cronbach’s  $\alpha$  값은 0.945점으로 신뢰성은 매우 높은 것으로 확인되었다.

## 3) 사회적 지원

사회적 지원 측정은 조직 내 지원을 중심으로 하여 Karasek 등(1982)의 고용특성에 관한 조사연구에서 수행된 직무내용 설문지를 사용하였다. 상사의 지원 4문항과 동료의 지원 4문항, 총 8문항으로 구성되었다. 측정기준은 5점 likert-type scale을 사용하였으며 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘대부분 그렇다’ 4점, ‘약간 그렇다’ 3점, ‘보통이다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 총점 범위는 8-40점이며 평균점수가 높을수록 사회적 지원이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 Cronbach’s  $\alpha$  값은 0.887점으로 상사의 지원 0.869점, 동료의 지원 0.877점이었다.

#### 4. 자료수집 및 절차

본 연구의 자료는 2008년 11월1일부터 11월25일 까지 수집하였다. 설문지 자료 수집 승인 절차를 밟아 조사 대상 병원 간호부에 동의를 얻은 후 각 병원 간호 중간관리자 전 수를 편의 추출 하였으며 설문 작성에 동의한 간호중간관리자를 대상으로 설문지를 작성하도록 하였다. 총 141부의 구조화된 설문지를 배부하였으며 그 중 133부가 회수되어 94%의 회수율을 보였다. 회수된 설문지 중 응답이 불충분한 4부를 제외한 총 129부를 모두 분석하였다.

#### 5. 자료 분석 방법

본 연구의 자료는 SAS 시스템을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 구하였다.
- 2) 직무스트레스 수준, 직무스트레스 증상, 사회적 지원, 직무성과는 평균점수, 평균 평점과 표준편차로 구하였다.
- 3) 직무스트레스 수준, 직무스트레스 증상, 사회적 지원, 직무성과 간의 관계를 분석하기 위해 피어슨 상관계수로 분석하였다.
- 4) 일반적 특성과 직무스트레스 수준, 직무스트레스 증상, 사회적 지원, 직무성과 간의 차이검정을 분석하기 위해 t-test, ANOVA, 단순 회귀분석을 사용하였다.
- 5) 사회적 지원의 조절변수로서의 효과 검증을 위해 회귀분석을 사용하였다.
- 6) 직무성과도구의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's  $\alpha$ 를 실시하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

연구 대상자들의 일반적 특성은 연령, 결혼여부, 학력, 종교상태, 근무경력, 관리자 경력, 현 근무부서 경력, 관리 부하직원 수, 관리 병상 수, 근무기관 형태, 근무기관 경영형태, 근무기관 총 병상 수 의 항목으로 조사하였으며 결과는 <표1>과 같다. 대상자의 연령은 평균 43.4( $\pm 4.6$ )세로 나타났으며 기혼자가 111명(86.0%)이었다. 학력은 대학원재학 이상이 102명(79.1%)으로 가장 많았다. 근무경력은 평균 20.7년( $\pm 5.0$ )로 20년 이상 근무자가 67명(63.2%)이었으며 중간관리자 경력은 평균 7.9년( $\pm 5.5$ )으로 5년 미만이 47명(37.0%), 5-10년 미만이 39명(30.7%)으로 나타났다. 현 단위 근무경력은 평균 4.5년( $\pm 6.0$ )이었으며 5년 미만이 100명(77.5%)이었다. 근무부서는 내과계 38명(29.5%), 외과계 27명(20.9%), 산,소아계 16명(12.4%), 응급실, 수술실, 중환자실을 포함한 특수부서 27명(20.9%), 외래, 간호행정, 중앙공급실, 인공신장실을 포함한 기타는 21명(16.3%)의 분포를 보였다. 관리직원 수는 10-20명 미만이 72명(55.8%)으로 가장 많았으며 30명 이상은 27명(20.9%)으로 나타났다. 관리병상 수는 30병상에서 40병상미만이 47명(39.2%)이었으며 40병상 이상도 15명(12.5%)를 보였다. 근무기관 형태는 종합전문요양기관 근무자는 83명(64.3%), 종합병원 근무자는 46명(35.7%)이었다. 근무기관의 경영형태는 사립기관이 100명(77.5%), 국, 공립기관이 29명(22.5%)으로 나타났으며 근무기관의 총 병상 수는 500-1000병상 미만 67명(51.9%), 2000병상 이상 62명(48.1%)이었다.

&lt;표1&gt; 대상자의 일반적 특성

n=129

특 성	구 분	실 수	%
연 령	30 - 39세	27	21.1
	40 - 49세	87	68.0
	50 - 59세	14	10.9
결 혼 상태	미혼	18	14.0
	기혼	111	86.1
최종 학력	학사학위소지자	27	20.9
	대학원 졸(재학 중)	102	79.1
종 교	기독교	78	60.5
	천주교	20	15.5
	기타	31	24.0
총 근무경력	15년 미만	11	8.7
	15-20년 미만	48	38.1
	20년-25년 미만	43	34.1
	25년 이상	24	19.1
중간관리자 총 근무경력	5년 미만	47	37.0
	5-10년 미만	39	30.7
	10년 이상	43	33.3
현 간호단위 근무 경력	5년 미만	100	77.5
	5년 이상	29	22.5
근무부서	내과 계 병동	38	29.5
	외과 계 병동	27	20.9
	산, 소아계	16	12.4
	특수부서	27	20.9
	외래 및 간호행정, 기타	21	16.3
관리 직원 수	10명 미만	12	9.3
	10-20명 미만	72	55.8
	20-30명 미만	18	14.0
	30명 이상	27	20.9

<표1> 대상자의 일반적 특성 -계속

n=129

특 성	구 분	실 수	%
관리 병상 수	없음	4	3.8
	10 미만	8	6.7
	10-20 미만	15	12.5
	20-30 미만	17	14.2
	30-40 미만	47	39.2
	40이상	15	12.5
근무기관형태	종합전문 요양기관	83	64.3
	종합병원	46	35.7
근무기관의 경영형태	국 공립기관	29	22.5
	사립기관	100	77.5
근무기관의 총 병상 수	500-1000병상 미만	67	51.9
	2000병상 이상	62	48.1

## 2. 직무스트레스, 직무성과, 사회적 지원 정도

### 1) 직무스트레스

#### (1) 직무스트레스 수준

본 연구의 대상자인 간호중간관리자가 인지하는 직무스트레스 수준 정도는 다음과 같다<표2>. 간호중간관리자가 인지하는 직무스트레스 수준 총점은 160 만점에 102.27점( $\pm 11.63$ )으로 보통보다 높은 수준 이었다. 각 하위 특성 요인들의 평균평점은 4점 척도로 비교했을 때 직무관련요인이 2.88점으로 가장 높고 개인관련요인 2.51점, 조직관련 요인 2.30점 순으로 나타났다.

<표2> 직무스트레스 수준 정도

n=129

변 수	범 위	평 균	표준편차	평균평점 $\pm$ 표준편차
직무 관련요인	13 - 52	36.64	4.01	2.86 $\pm$ 0.33
개인 관련요인	10 - 40	25.24	6.11	2.51 $\pm$ 0.53
조직 관련요인	17 - 68	40.39	5.95	2.30 $\pm$ 0.35
총 점	40 -160	102.27	11.63	2.55 $\pm$ 0.29

직무스트레스수준을 문항별로 살펴보면<표3> 직무관련요인에서는 ‘업무 중에 충분한 휴식과 잠이 주어진다’ 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’는 응답이 61.2%, ‘약간 그렇다’가 34.9%로 부정적인 응답이 96.1%였으며 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다’ 문항은 ‘항상 그렇다’가 56.6%, ‘대부분 그렇다’ 36.4%로 총 93%가 응답하였으며 ‘여러 가지 일을 동시에 해야 한다’는 ‘매우 그렇다’ 27.1%, ‘대부분 그렇다’ 57.4%, 총 84.5%로 직무관련요인에 대한 직무스트레스 수준은 높은 편이었다. 개인관련 요인에서는 ‘지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다’ 는 ‘약간 그렇다’ 65.1%, ‘전혀 그렇지 않다’ 20.2%로 총 85.3%, ‘현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직장을 쉽게 구할 수 있다’는 ‘약간 그렇다’ 47.3%, ‘전혀 그렇지 않다’ 44.2%, 총



91.5%로 나타나 직장 이동에 대해 부정적인 응답률이 높았다. 조직관련 요인에서는 ‘업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다’는 ‘약간 그렇다’ 56.6%, ‘전혀 그렇지 않다’ 22.5%, 총 79.1%가 부정적 응답을 했으며 ‘나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상 한다’는 ‘약간 그렇다’ 52.7%, ‘전혀 그렇지 않다’ 21.7%, 총 74.4%가 부정적 응답을 하였다.

<표3>직무 스트레스 수준 문항별 빈도와 백분율

n=129

문 항	매우 그렇다	대부분 그렇다	약간 그렇다	전혀 그렇지 않다	평균 평점 (표준 편차)
	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	
1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	24 (18.6)	77 (59.7)	28 (21.7)	0 (0.0)	2.97 (0.64)
2. 현재하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는다.	24 (18.6)	72 (55.8)	31 (24.0)	2 (1.6)	2.91 (0.70)
3. 업무량이 현저히 증가하였다	29 (22.5)	66 (51.2)	31 (24.0)	3 (2.3)	2.94 (0.75)
4. 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임 져야할 부담을 안고 있다.	73 (56.6)	47 (36.4)	8 (6.2)	1 (0.8)	3.49 (0.65)
직 5. 내 업무는 장시간 동안 집중력이 무 요구된다.	22 (17.1)	74 (57.4)	32 (24.8)	1 (0.8)	2.91 (0.70)
관 6. 업무 중에 충분한 휴식(잠)이 주어 련 진다.*	0 (0)	5 (3.9)	45 (34.9)	79 (61.2)	3.57 (0.57)
요 7. 일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하 인 기가 힘들다.	35 (27.1)	45 (34.9)	42 (32.6)	7 (5.4)	2.84 (0.89)
8. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	37 (28.7)	74 (57.4)	18 (14.0)	0 (0)	3.15 (0.64)
9. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.*	7 (5.4)	61 (47.3)	60 (46.5)	1 (0.8)	2.43 (0.61)
10. 업무관련사항(업무일정, 회의시간 등)이 예고 없이 갑자기 정해지거나 바뀐다.	19 (14.7)	35 (27.1)	69 (53.5)	6 (4.7)	2.52 (0.80)
11. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.*	15 (11.6)	88 (68.2)	26 (20.7)	0 (0)	2.09 (0.56)

\* 역환산 문항임.

&lt;표3&gt;직무 스트레스 수준 문항별 빈도와 백분율-계속

n=129

문항	매우 그렇다	대부분 그렇다	약간 그렇다	전혀 그렇지 않다	평균 평점 (표준 편차)
	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	
직 무 관 련 요 인					
12.작업시간, 업무수행 과정에서 나에 게 결정할 권한이 주어져서 영향력을 행사할 수 있다.*	9 (7.0)	71 (55.0)	46 (35.7)	3 (2.3)	2.33 (0.64)
13.나의 업무량과 작업스케줄을 스스 로 조절할 수 있다.*	6 (4.7)	56 (43.4)	63 (48.8)	4 (3.1)	2.50 (0.64)
개 인 관 련 요 인					
14.나의 상사는 업무를 완료하는데 도움 을 준다.*	12 (9.3)	54 (41.9)	56 (43.4)	7 (5.4)	2.45 (0.74)
15.나의 동료는 업무를 완수하는데 도움 을 준다.*	4 (3.1)	62 (48.4)	58 (45.3)	4 (3.1)	2.48 (0.61)
16.직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다 는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다.*	12 (9.3)	56 (43.4)	57 (44.2)	4 (3.1)	2.41 (0.70)
17.직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.*	14 (10.9)	65 (50.8)	46 (35.9)	3 (2.3)	2.30 (0.69)
18.지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.*	2 (1.6)	17 (13.2)	84 (65.1)	26 (20.2)	3.04 (0.63)
19.현재의 직장을 그만두더라도 현재 수 준만큼의 직장을 쉽게 구할 수 있다.*	4 (3.1)	7 (5.4)	61 (47.3)	57 (44.2)	3.33 (0.72)
20. 직장사정이 불안하여 미래가 불확 실하다	4 (3.1)	13 (10.1)	46 (35.7)	66 (51.2)	1.65 (0.79)
21. 나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.*	17 (13.2)	38 (29.4)	42 (32.6)	31 (24.2)	2.68 (0.99)
22. 앞으로 2년 동안 현재의 내 직장을 잃을 가능성이 없다.	30 (23.3)	39 (30.2)	41 (31.8)	18 (14.0)	2.69 <b>(3.80)</b>
23.나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상 된다.	5 (3.9)	14 (10.9)	71 (55.0)	38 (29.5)	2.13 <b>(2.84)</b>
조 직 관 련 요 인					
24.우리 직장은 근무평가, 인사제도(부 서배치, 승진 등)는 공정하고 합리적이다.*	0 (0)	35 (27.1)	73 (56.6)	21 (16.3)	2.89 (0.65)
25.업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.*	2 (1.6)	25 (19.4)	73 (56.6)	29 (22.5)	3.00 (0.70)
26.우리 부서와 타 부서 간에 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.*	1 (0.8)	71 (55.0)	50 (38.8)	7 (5.4)	2.49 (0.61)

\* 역 환산 문항임.

&lt;표3&gt; 직무 스트레스 수준 문항별 빈도와 백분율 - 계속

n=129

문 항	매우 그렇다	대부분 그렇다	약간 그렇다	전혀 그렇지 않다	평균 평점 (표준 편차)
	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	
27.근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다.*	3 (2.3)	50 (38.8)	66 (51.2)	10 (7.8)	2.64 (0.66)
28.일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.*	2 (1.6)	51 (39.5)	67 (51.9)	9 (7.0)	2.64 (0.66)
29.나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상 한다.*	1 (0.8)	32 (24.8)	68 (52.7)	28 (21.7)	2.95 (0.71)
31.나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.	0 (0)	15 (11.7)	56 (43.8)	57 (44.5)	1.67 (0.68)
32. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 나는 직장에서 내 봉급/수입은 적절하 다.*	3 (2.3)	41 (31.8)	67 (51.9)	18 (14.0)	2.78 (0.17)
조 33.나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 직 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 관 받고 있다.*	3 (2.3)	53 (41.1)	67 (51.9)	6 (4.6)	2.59 (0.62)
련 34.나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.*	23 (17.8)	81 (62.8)	23 (17.8)	2 (1.6)	2.03 (0.65)
요 35.내 사정이 더 좋아질 것을 생각하면 인 힘든 줄 모르고 일하게 된다.*	18 (14.0)	60 (46.5)	38 (29.5)	13 (10.1)	2.36 (0.85)
36.나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있 는 기회가 주어진다.*	2 (1.6)	63 (49.2)	60 (46.9)	3 (2.3)	2.5 (0.58)
37.회식자리가 불편하다.	3 (2.3)	11 (8.5)	80 (62.0)	35 (27.1)	1.86 (0.66)
38.나는 기준이나 일관성 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1 (0.8)	14 (10.9)	79 (61.2)	35 (27.1)	1.85 (0.63)
39.직장의 분위기가 권위적이고 수동적 이다	10 (7.8)	23 (17.8)	74 (57.4)	22 (17.1)	2.16 (0.80)
40.남성, 여성이라는 차이로 불이익을 받는다	1 (0.8)	8 (6.2)	47 (36.4)	73 (56.6)	1.51 (0.65)

\* 역 환산 문항임.

## (2) 직무스트레스 증상

본 연구의 대상자인 간호중간관리자가 인지하는 직무스트레스 증상 정도는 다음

과 같다<표4>. 직무스트레스 증상 정도는 총점 100 만점에 36.38점( $\pm 11.39$ )으로 대체적으로 낮았으며 하위 특성들의 평균평점은 5점 척도로 비교했을 때 생리적 증상이 2.16점으로 가장 높았고 심리적 증상 1.70점, 행동적 증상 1.54점 순으로 나타났으나 전체적으로 낮은 수준을 보였다.

<표4> 직무스트레스 증상 정도

n=129

변 수	범 위	평 균	표준 편차	평균평점 $\pm$ 표준편차
생리적 증상	7-35	15.11	4.61	2.16 $\pm$ 0.67
심리적 증상	8-40	13.56	4.98	1.70 $\pm$ 0.48
행동적 증상	5-25	7.71	3.17	1.54 $\pm$ 0.57
총 점	20-100	36.38	11.39	1.78 $\pm$ 0.50

직무스트레스 증상의 문항 별 점수는 다음과 같다<표5>. 평균평점 5점 척도로 하여 생리적 증상 문항 중 ‘매우 쉽게 피로를 느낀다’, ‘몸이 무겁고 아침에 일어나기가 힘들다’ 순으로 높았으며 심리적 증상에서는 ‘머리가 무겁고 두통을 느낀다’가 2.35점을 나타냈다. 행동적 증상은 ‘사소한 일에 짜증이 난다’가 1.97점으로 가장 높아 행동적 증상은 별로 심하지 않은 것으로 나타났다.

<표5> 직무 스트레스 증상 문항별 빈도와 백분율

n=129

문 항	매우 그렇다	대부분 그렇다	보통 이다	약간 그렇다	전혀 그렇지 않다	평균 평점 (표준 편차)
	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	
1. 몸이 무겁고 아침에 일어나기가 매우 어렵다.	13 (10.1)	33 (25.6)	43 (33.3)	28 (21.7)	12 (9.3)	3.05 (1.12)
2. 매우 쉽게 피로를 느낀다.	16 (12.4)	43 (33.3)	28 (21.7)	33 (25.5)	9 (7.0)	3.19 (1.16)
3. 소화가 잘 안된다.	5 (3.9)	13 (10.1)	42 (32.6)	35 (27.1)	34 (26.4)	2.38 (1.10)
4. 심한 운동을 하지 않았는데도 호흡이 가쁘다.	1 (0.8)	8 (6.2)	22 (18.6)	24 (17.1)	74 (57.4)	1.74 (1.00)
5. 현기증을 느낀다.	2 (1.6)	3 (2.3)	15 (11.7)	54 (42.2)	54 (42.2)	1.79 (0.86)

&lt;표5&gt; 직무 스트레스 증상 문항별 빈도와 백분율 -계속

n=129

문 항	매우 그렇다	대부분 그렇다	보통 이다	약간 그렇다	전혀 그렇지 않다	평균 평점 (표준 편차)
	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	
생 리 적 증 상						
6. 안면 및 신체 근육이 경련한다.	1 (0.8)	3 (2.3)	11 (8.6)	38 (29.7)	75 (58.6)	1.57 (0.81)
7. 손에 땀이 많이 난다.	0 (0)	2 (1.6)	9 (7.0)	19 (14.7)	99 (76.7)	1.33 (0.68)
심 리 적 증 상						
8. 머리가 무겁거나 두통을 느낀다.	3 (2.3)	19 (14.7)	26 (20.2)	53 (41.1)	28 (21.7)	2.35 (1.05)
9. 잠들기가 어렵다.	0 (0)	0 (0)	18 (14.1)	22 (18.6)	86 (67.2)	1.50 (0.79)
10. 간혹 악몽에 시달린다.	0 (0)	2 (1.6)	12 (9.3)	30 (23.2)	85 (65.9)	1.47 (0.73)
11. 직장에서 해고될까 두렵다.	0 (0)	3 (2.3)	15 (11.7)	17 (13.2)	94 (72.9)	1.43 (0.79)
12. 가슴이 두근거리고 조마조마하다.	2 (1.6)	6 (4.7)	12 (9.3)	35 (27.1)	74 (57.4)	1.66 (0.94)
13. 근심 걱정으로 마음이 늘 우울하다.	1 (0.8)	9 (7.0)	13 (10.1)	49 (38.0)	57 (44.2)	1.82 (0.93)
14. 업무에 집중하기가 어렵다.	0 (0)	6 (4.7)	18 (14.1)	38 (29.7)	67 (51.9)	1.71 (0.88)
15. 혼자만 있고 싶다.	2 (1.6)	6 (4.7)	17 (13.2)	25 (19.4)	79 (61.2)	1.66 (0.94)
행 동 적 증 상						
16. 흡연 또는 음주량이 예전에 비해 증가했다.	1 (0.8)	2 (1.6)	5 (3.9)	11 (8.6)	109 (85.2)	1.24 (0.67)
17. 식욕이 없다.	0 (0)	1 (0.8)	20 (15.5)	18 (14.0)	90 (69.8)	1.47 (0.78)
18. 전에 없이 빠르게 많이 먹는다	1 (0.8)	7 (5.4)	12 (9.3)	22 (17.1)	87 (67.4)	1.55 (0.93)
19. 사소한 일에 짜증부터 난다.	1 (0.8)	14 (10.9)	19 (14.7)	41 (31.8)	54 (41.9)	1.97 (1.04)
20. 쉽게 울거나 거친 언어행동을 한다	0 (0)	6 (4.7)	12 (9.3)	25 (19.4)	86 (66.7)	1.52 (0.85)

## 2) 직무성과

본 연구 대상인 간호중간관리자의 직무성과에 대한 정도는 다음과 같다<표6>. 직무성과의 총점은 130만점에 100.36점( $\pm 10.88$ )으로 성과 정도는 우수한 것으로 나타났다. 하위 특성 별 평균평점은 직무태도가 4.15점으로 가장 높았으며, 팀웍 조성 3.97점, 간호업무수행 3.92점, 의사소통 3.88점, 대고객능력 3.86점, 업무추진 및 조직화 3.84점, 정보수집 및 활용 3.76점, 전문성 3.75점, 순으로 나타났으며 개선의식이 3.63점으로 가장 낮게 나타났다.

<표6> 직무성과 정도

n=129

변 수	범 위	평 균	표준 편차	평균평점±표준편차
대고객능력	2-10	7.72	1.12	3.86±0.72
개선 의식	3-15	10.88	1.61	3.63±0.52
전문성	3-15	11.26	1.75	3.75±0.57
직무태도	2-10	8.29	1.17	4.15±0.62
간호업무수행	4-20	15.67	2.12	3.92±0.60
팀웍 조성	4-20	15.89	2.12	3.97±0.61
업무추진 및 조직화	4-20	15.38	2.02	3.84±0.56
의사소통	2-10	7.75	1.15	3.88±0.75
정보수집 및 활용	2-10	7.53	1.19	3.76±0.51
총 점	26-130	100.64	10.88	3.86±0.48

직무성과의 문항별 점수는 다음과 같다<표7>. 평균평점 5점 척도에 '업무에 적극적인 태도로 임하며 정해진 규정을 준수 한다' 4.16점, '나는 중요한 정보를 구성원과 공유하고 구성원의 의견을 수렴 한다' 4.15점, '나는 업무수행에 성실하며 목적인 바를 책임 있게 달성 한다' 4.13점, '나는 업무의 긴급 정도, 중요도 등을 고려하여 업무의 우선순위를 정하여 추진 한다' 4.11점, '나는 부서에서 발생하는 구성원 간, 직종 간, 부서간의 갈등해결에 관심을 갖고 화합 방법을 주도적으로 찾아 해결 한다' 가 4.02점 순으로 높은 점수를 보였다.

&lt;표7&gt; 직무 성과 문항별 빈도와 백분율

n=129

문 항	매우 그렇다 실수 (%)	대부분 그렇다 실수 (%)	보통 이다 실수 (%)	약간 그렇다 실수 (%)	전혀 그렇지 않다 실수 (%)	평균 평점 (표준 편차)
1.나는 고객의 요구, 불만을 언제나 고객의 입장에서 정확하게 파악한다	16 (12.4)	93 (72.1)	17 (13.2)	3 ( 2.3)	0 ( 0.0)	3.95 (0.59)
2.나는 항상 고객의 요구나 불만을 만족할 수 있는 대안을 가지고 처리하여 고객을 만족시킨다.	11 ( 8.5)	84 (65.1)	28 (21.7)	6 ( 4.6)	0 (0.0)	3.78 (0.66)
3.나는 새로운 정보와 아이টে을 찾으며 자기 개발을 위해 힘쓴다.	3 ( 2.3)	63 (48.8)	50 (38.8)	11 ( 8.5)	2 ( 1.6)	3.42 (0.75)
4.나는 타인의 아이디어를 긍정적으로 수용한다.	16 (12.4)	92 (71.3)	16 (12.4)	5 ( 3.9)	0 ( 0.0)	3.92 (0.63)
5.나는 아이디어를 활용하여 창의적 대안으로 실제 업무에 적용할 수 있는 실행 방안을 제시한다.	5 (3.9)	69 (53.5)	46 ( 7.0)	9 ( 7.0)	0 ( 0.0)	3.54 (0.68)
6.나는 업무수행에 필요한 전문지식과 제반규정 및 수행 절차를 정확히 알고 있다	9 (7.0)	77 (59.7)	37 (28.7)	6 ( 4.7)	0 ( 0.0)	3.69 (0.67)
7.담당업무와 연관된 업무의 특성과 관련성을 적절히 이해하고 있다.	12 ( 9.3)	92 (71.3)	20 (15.5)	5 ( 3.9)	0 ( 0.0)	3.86 (0.62)
8.병원 전체의 업무가 전반적으로 어떻게 구성 진행 되는지 알고 있다.	12 ( 9.3)	78 (60.5)	29 (22.5)	10 ( 7.8)	0 (0.0)	3.71 (0.74)
9.나는 업무수행에 성실하며 목적한 바를 책임 있게 달성한다.	31 (24.0)	88 (68.2)	6 ( 4.7)	4 ( 3.1)	0 ( 0.0)	4.13 (0.63)
10.업무에 적극적인 태도로 임하며 정해진 규정을 준수한다.	5 (27.1)	82 (63.3)	10 ( 7.8)	2 ( 1.6)	0 ( 0.0)	4.16 (0.62)
11.나는 부서원이 지침대로 업무를 수행하는지 규칙적으로 관찰하고 기록을 점검한다.	10 ( 7.8)	96 (74.8)	14 (10.9)	9 ( 7.0)	0 ( 0.0)	3.83 (0.66)
12.나는 교육이나 지침을 제공하여 업무를 정확히 수행할 수 있게 하고 적시에 업무결과에 대해 피드백을 제공, 격려하고 실수를 개선토록 지도한다.	15 (11.6)	95 (73.6)	15 (11.6)	4 ( 3.1)	0 ( 0.0)	3.94 (0.60)
13.나는 주의가 필요한 환경, 환자, 장비, 인적 요소 등에 대해 미리 확인하고 부서원을 교육하여 문제가 발생하지 않도록 사전에 대처한다.	18 (14.0)	90 (69.8)	17 (13.2)	4 ( 3.1)	0 ( 0.0)	3.95 (0.63)

&lt;표7&gt; 직무 성과 문항별 빈도와 백분율 -계속

n=129

문 항	매우 그렇다 실수 (%)	대부분 그렇다 실수 (%)	보통 이다 실수 (%)	약간 그렇다 실수 (%)	전혀 그렇지 않다 실수 (%)	평균 평점 (표준 편차)
14.나는 부서목표 및 세부 실행계획을 공유하고 이를 토대로 역할을 분담하며 구성원의 의견을 수렴하여 조정한다.	20 (15.5)	88 (68.2)	16 (12.4)	5 (3.9)	0 (0.0)	3.95 (0.66)
15.나는 중요한 정보를 구성원과 공유하고 구성원의 의견을 수렴한다.	31 (24.0)	87 (67.4)	10 (7.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.15 (0.57)
16.나는 부서에서 발생하는 구성원간, 직종 간, 부서 간의 갈등 해결에 관심을 갖고 화합 방법을 주도적으로 찾아 해결 한다.	25 (19.4)	88 (66.7)	13 (10.1)	5 (3.9)	0 (0.0)	4.02 (0.67)
17.나는 부서원의 업무성과를 공정하게 평가하고 성취 욕구를 자극할 수 있는 기회를 제공한다.	13 (10.1)	87 (67.4)	24 (18.6)	5 (3.9)	0 (0.0)	3.84 (0.65)
18.나의 솔선수범과 적극적 지원으로 부서원들은 나를 신뢰한다.	16 (12.5)	87 (67.4)	20 (15.6)	5 (3.9)	0 (0.0)	3.89 (0.65)
19.나는 목표달성을 위해 고려할 핵심적 요소를 정확히 알고 업무를 추진한다.	10 (7.8)	95 (73.6)	19 (14.7)	5 (3.9)	0 (0.0)	3.85 (0.60)
20.나는 업무의 긴급 정도, 중요도 등을 고려하여 업무의 우선순위를 정하여 추진한다.	26 (20.2)	92 (71.3)	10 (7.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.11 (0.55)
21.나는 업무추진 시 가용한 인적, 물적 자원, 시간 등을 고려하여 구체적인 실행계획을 세운다.	13 (10.1)	87 (67.4)	26 (20.2)	3 (2.3)	0 (0.0)	3.85 (0.61)
22.나는 업무추진 시 돌발 상황을 미리 예측하여 실행 계획에 포함 시킨다.	8 (6.2)	63 (48.8)	52 (40.3)	6 (4.7)	0 (0.0)	3.57 (0.68)
23.나는 핵심사항을 명확하고 논리적으로 전달하여 중간 관리자로서 기관과 부서원 간의 가교 역할을 충실히 한다.	16 (12.4)	73 (56.6)	34 (26.4)	6 (4.7)	0 (0.0)	3.77 (0.72)
24.나는 상대방의 이야기를 잘 듣고 (경청) 의도와 핵심을 정확하게 이해한다.	22 (17.1)	85 (65.9)	20 (15.5)	2 (1.6)	0 (0.0)	3.98 (0.62)
25.나는 업무처리에 필요한 다양한 정보를 적극적이고 효과적으로 확보한다.	13 (10.1)	78 (60.5)	35 (27.1)	3 (2.3)	0 (0.0)	3.78 (0.65)
26.나는 확보한 정보를 체계적으로 분석 정리하여 업무에 적절히 활용한다.	9 (7.0)	83 (64.3)	32 (24.8)	5 (3.9)	0 (0.0)	3.74 (0.64)



### 3) 사회적 지원

본 연구대상인 간호중간관리자의 사회적지원에 대한 인지도는 다음과 같다<표 8>. 간호중간관리자가 인지하는 사회적 지원의 총점은 40만점에 27.16점( $\pm 5.22$ )으로 보통보다 조금 높았으며 하위특성 별 평균평점은 5점 척도로 동료의 지원 3.49점, 상사의 지원 3.30점으로 거의 비슷하였으나 동료의 지원이 약간 더 높게 나타났다.

<표8> 사회적 지원 정도

n=129

변 수	범 위	평 균	표준 편차	평균평점 $\pm$ 표준편차
상 사	4-20	13.19	3.64	3.30 $\pm$ 0.91
동 료	4-20	13.97	2.49	3.49 $\pm$ 0.62
총 점	8-40	27.16	5.22	3.40 $\pm$ 0.65

문항별 점수는 다음과 같다<표9>. 동료의 지원에서 ‘나의 동료들은 나에게 대해 개인적인 관심(호의)을 갖고 있다’, ‘나의 동료들은 친절하다’가 평균평점 5점 척도에서 3.53점을 나타냈으며 상사의 지원에서는 ‘나의 상사는 서로 협력하여 일이 잘 진행되게끔 이끌어 간다’가 3.50점으로 가장 높게 나타났다.

<표9> 사회적 지원 문항별 빈도와 백분율

n=129

문 항	매우 그렇다	대부분 그렇다	보통 이다	약간 그렇다	전혀 그렇지 않다	평균 평점 (표준 편차)
	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	
1.나의 상사는 부하직원의 고민에 관심을 갖고 있다.	13 (10.1)	33 (25.6)	43 (33.3)	28 (21.7)	12 (9.3)	3.05 (1.12)
상 사 2.나의 상사는 내가 말하는 것에 관심을 갖고 대해준다.	16 (12.4)	43 (33.3)	28 (21.7)	33 (25.5)	9 (7.0)	3.19 (1.16)
의 3.나의 상사는 내가 하는 일을 호의적으로 도와준다.	5 (3.9)	13 (10.1)	42 (32.6)	35 (27.1)	34 (26.4)	2.38 (1.10)
지 원 4.나의 상사는 서로 협력하여 일이 잘 진행되게끔 이끌어 간다.	1 (0.8)	8 (6.2)	22 (18.6)	24 (17.1)	74 (57.4)	1.74 (1.00)

&lt;표9&gt; 사회적 지원 문항별 빈도와 백분-계속

n=129

문 항	매우 그렇다	대부분 그렇다	보통 이다	약간 그렇다	전혀 그렇지 않다	평균 평점 (표준 편차)
	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	실수 (%)	
5.나의 동료들은 자신의 일에 능력 있는 사람들이다.	2 (1.6)	3 (2.3)	15 (11.7)	54 (42.2)	54 (42.2)	1.79 (0.86)
6.나의 동료들은 나에게 대해 개인적 인 관심(호의)을 갖고 있다.	1 (0.8)	3 (2.3)	11 (8.6)	38 (29.7)	75 (58.6)	1.57 (0.81)
7.나의 동료들은 친절하다.	0 (0)	2 (1.6)	9 (7.0)	19 (14.7)	99 (76.7)	1.33 (0.68)
8.나의 동료들은 내가 하는 일을 호 의적으로 도와준다.	3 (2.3)	19 (14.7)	26 (20.2)	53 (41.1)	28 (21.7)	2.35 (1.05)

### 3. 직무스트레스와 직무성과, 사회적 지원의 상관관계

간호중간관리자가 인지하는 직무스트레스와 직무성과, 사회적 지원의 관계는 다음과 같다<표10>. 직무스트레스 수준은 직무스트레스 증상( $r=0.4309, p<.0001$ )과는 유의한 양의 상관관계, 직무성과( $r=-0.3062, p=0.006$ )와 사회적 지원( $r=-0.4922, p<.0001$ )과는 유의한 음의 상관관계를 나타냈는데 직무스트레스 수준이 높을수록 직무스트레스 증상( $r=0.4309, p<.0001$ )도 높았으며 반대로 직무스트레스 수준이 높을수록 직무성과( $r=-0.3062, p=0.006$ )는 낮았다. 또한 직무스트레스 증상이 높을수록 직무성과( $r=-0.2541, p<.01$ )는 낮았다.

직무스트레스 수준의 하위요인과 직무성과는 음의 상관관계를 보였으며 하위요인 중 조직관련 요인( $r=-0.3228, p=0.002$ )만이 유의하였다. 직무스트레스 증상의 하위영역과 직무성과의 관계를 보면 심리적 증상( $r=-0.3233, p=0.0002$ )과 행동적 증상( $r=-0.2524, p=0.0042$ )과는 유의한 음의 상관관계를 나타냈으나 생리적 증상은 유의하지 않았다.

사회적 지원과 직무스트레스 수준( $r=-0.4922, p<.0001$ ), 직무스트레스 증상( $r=-0.3399, p=0.0001$ )은 모두 유의한 음의 상관관계를 나타냈으며 직무성과

( $r=0.3204, p=0.0002$ )와는 유의한 양의 상관관계를 나타냈는데 사회적 지원이 높을수록 직무스트레스 수준과 직무스트레스 증상은 낮았고 직무성과는 높았다.

사회적 지원의 하위영역과 직무스트레스 수준과의 관계를 보면, 상사의 지원( $r=-0.4038, p<.0001$ )과 동료의 지원( $r=-0.4440, p<.0001$ ) 모두 직무스트레스 수준과 유의한 음의 상관관계를 보여 상사의 지원 및 동료의 지원이 높을수록 직무스트레스 수준은 낮아졌다. 또한 사회적 지원의 하위영역과 직무스트레스 증상과의 관계는 상사의 지원( $r=-0.2628, p=0.0031$ )과 동료의 지원( $r=-0.3254, p=0.0002$ ) 모두 직무스트레스 증상과 유의한 음의 상관관계를 나타냈으며 상사의 지원, 동료의 지원이 높을수록 직무스트레스 증상은 낮아졌다. 사회적 지원의 하위영역과 직무성과의 관계에서는 상사의 지원( $r=0.1634, p=0.0654$ )은 유의하지 않았고 동료의 지원( $r=0.4327, p<.0001$ )에서만 유의한 양의 상관관계를 나타내었다.

<표10> 직무스트레스 수준, 직무스트레스증상, 사회적 지원, 직무성과의 상관관계

n=129

변 수	직무스트레스 수준	직무관련 요인	개인관련 요인	조직관련 요인	직무스트레스 증상	생리적 증상	심리적 증상	행동적 증상	사회적 지원	상사	동료	직무성과
직무스트레스수준												
직무관련요인												
개인관련요인												
조직관련요인												
직무스트레스증상	0.4309 p<.0001	0.3364 p<.0001	0.2112 p=0.0195	0.4209 p<.0001								
생리적 증상	0.3454 p<.0001	0.3032 p=0.0005	0.1480 p=0.1009	0.3327 p=0.0002								
심리적 증상	0.4516 p<.0001	0.3422 p<.0001	0.2668 p=0.0026	0.4216 p<.0001								
행동적 증상	0.3268 p=0.0002	0.2630 p=0.0027	0.1149 p=0.2022	0.3722 p<.0001								
사회적지원	-0.4882 p<.0001	-0.2036 p=0.0206	0.3538 p<.0001	-0.546 p<.0001	-0.3399 p=0.0001	-0.2563 p=0.0036	-0.3392 p<.0001	-0.2820 p=0.0013				
상사	-0.4038 p<.0001	-0.2282 p=0.0093	-0.2263 p=0.0108	-0.4815 p<.0001	-0.2628 p=0.0031	-0.2225 p=0.0119	-0.2384 p=0.0067	-0.2289 p=0.0094				
동료	-0.4440 p<.0001	-0.09326 p=0.2932	-0.41655 p<.0001	-0.43816 p<.0001	-0.3254 p=0.0002	-0.2110 p=0.0172	-0.3610 p<.0001	-0.2558 p=0.0036				
직무성과	-0.3062 p=0.0006	-0.1508 p=0.0894	-0.1509 p=0.0929	-0.3228 p=0.0002	-0.2541 p=0.0044	-0.075 p=0.4054	-0.3233 p=0.0002	-0.2524 p=0.0042	0.3113 p=.0003	0.1634 p=0.0654	0.4237 p<.0001	

#### 4. 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 직무성과의 차이

간호중간관리자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스의 수준과 증상에 대한 차이는 다음과 같다<표11>. 직무스트레스 수준과 관련된 특성 중에서는 근무병원의 형태에서 매우 유의한 차이를 보였는데( $F=5.29, p=0.003$ ) 사립기관 근무 군이 국공립기관 근무 군보다 직무스트레스가 높게 나타났다. 그 외의 특성들은 유의한 차이를 나타내지 않았다.

직무스트레스 증상과 관련된 특성 중에서는 중간관리자의 근무경력( $F=3.07, p=0.05$ )에서 유의한 차이를 보였다. 중간관리자 경력이 5년 미만인 군과 10년 이상의 군에서 직무스트레스 증상이 높았으며 5-10년 군이 증상이 낮았다. 또한 관리병상 수( $F=4.39, p=0.003$ )에서도 유의한 차이를 보였으나 관리병상수가 많을수록 스트레스 증상이 높은 것은 아니었다. 사후검증에서는 40병상 이상을 관리하는 군이 10병상 미만을 관리하는 군보다 스트레스 증상이 유의( $p<.05$ )하게 높았다. 그 외 현 근무부서( $F=2.88, p=0.03$ )가 스트레스 증상과 유의한 상관관계를 보였는데 중환자실, 수술실, 응급실을 포함하는 특수부서 군에서 스트레스 증상이 높게 나타났다. 외래, 행정 및 기타부서 군이 가장 낮았다. 사후검증에서도 특수부서 군이 외래 행정 기타 부서보다 유의하게 높은 것으로 나타났다( $p<.05$ ).

<표11> 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스수준 및 증상 차이

n=129

특성	구분	직무스트레스수준		직무스트레스증상	
		평균±표준편차	F값(p)	평균±표준편차	F값(p)
연 령	30 - 39세	103.33±12.85	0.38	37.48±11.59	2.48
	40 - 49세	101.55±11.11	(0.68)	37.17±11.39	(0.09)
	50 - 59세	103.79±13.03		29.92± 9.23	
결혼 상태	미혼	100.80±11.11	1.12	40.53±13.02	1.39
	기혼	102.40±11.75	(0.85)	35.71±11.04	(0.32)
최종학력	학사학위소지이하	104.81±12.12	1.73	39.30±14.89	2.30
	대학원졸	101.44±11.46	(0.19)	35.56±10.17	(0.13)
	(재학 중)				
종 교	기독교	101.75±11.51	0.23	36.99±12.57	0.44
	천주교	103.75±11.72	(0.79)	36.50± 9.31	(0.65)
	기타	102.07±12.21		34.66± 9.40	

\*post-hoc

<표11>대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스수준 및 증상 차이-계속 n=129

특성	구분	직무스트레스수준		직무스트레스증상	
		평균±표준편차	F값(p)	평균±표준편차	F값(p)
총 근무경력	15년 미만	105.36±17.48	0.55	39.46±12.83	2.10
	15-20년 미만	101.51± 9.14	(0.65)	38.28±11.61	(0.10)
	20-25년 미만	101.21±13.02		36.07±12.26	
	25년 이상	103.78±10.73		31.45± 7.48	
중간관리자 총 근무경력	5년 미만	103.39±10.79	0.89	39.15±12.23	3.07
	5-10년 미만	99.61±11.71	(0.45)	33.05± 9.18	(0.05)
	10년 이상	103.21±12.53		36.29±11.96	
현 간호단위 근무 경력	5년 미만	101.57±11.53	1.03	35.81±11.23	1.10
	5년 이상	104.11±11.98	(0.31)	38.41±11.97	(0.36)
근무 부서	내과 계 병동(a)	101.73±13.38	1.23	34.49± 9.96	2.88 ( <0.05)
	외과 계 병동(b)	104.00± 8.26	(0.30)	35.82±10.34	
	산, 소아계(c)	106.40±12.94		39.67±15.21	
	특수부서(d)	101.12±12.07		41.39±12.33	
	외래,간호행정,기타(e)	98.50±10.04		31.60± 8.26	e<d*
관리직원 수	10명 미만	103.45±14.03	0.30	37.25±14.74	1.67
	10-20명 미만	102.44±11.86	(0.82)	37.25±14.74	(0.18)
	20-30명 미만	102.83±10.16		41.33±13.50	
	30이상	100.24±11.35		36.88±11.70	
관리병상 수	10 미만(a)	99.00 ± 8.87	0.32	33.25± 7.93	4.39 (0.003) a<e*
	10-20 미만(b)	105.13±13.09	(0.41)	50.00±10.68	
	20-30 미만(c)	100.93±10.82		48.56±14.32	
	30-40 미만(d)	103.87±15.23		34.31±10.24	
	40이상(e)	103.23±10.99			
근무기관의 형태	종합전문요양기관	102.78±10.48	0.69	36.95±11.32	0.60
	종합병원	100.95±13.59	(0.41)	35.30±11.58	(0.44)
근무기관의 경영형태	국 공립기관	97.67±11.83	5.29	34.86±11.72	0.63
	사립기관	103.39±11.32	(0.003)	36.80±11.32	(0.43)
근무기관의 총 병상 수	500-1000병상미 만	101.03±13.50	1.14	37.28±12.18	0.84
	2000병상 이상	103.26± 9.39	(0.29)	35.41±10.52	(0.36)

\*post- hoc

간호중간관리자의 일반적 특성에 따른 직무성과의 차이는 다음과 같다<표 12>. 직무성과와 관련된 모든 특성 중 중간관리자의 경력( $F=3.11, p=0.048$ )이 유의한 차이를 보였는데 사후검증에서 경력이 5년 미만인 경우 가장 낮았으며 10년 이상인 군에서 가장 높았다. 이를 보았을 때 관리자의 경력이 많을수록 직무성과가 높은 것은 아니지만 관리자의 경력이 너무 적은 경우에는 직무성과가 낮음을 알 수 있다. 이는 총 근무경력( $F=2.13, p=0.10$ )에서도 근무경력이 적을수록 직무성과가 낮게 나타난 것과 비슷한 결과를 보였다.

<표12> 대상자의 일반적 특성에 따른 직무성과 차이 n=129

특 성	구 분	직무성과	
		평균 ± 표준편차	t/ F값 (p)
연 령	30 - 39세	97.64± 9.12	1.36 (0.26)
	40 - 49세	100.76±11.54	
	50 - 59세	103.14± 9.69	
결혼 상태	미혼	97.06± 9.55	1.33 (0.51)
	기혼	100.90±11.03	
최종 학력	학사학위소지 이하	100.15± 9.94	0.11 (0.91)
	대학원 졸(재학 중)	100.42±11.17	
종 교	기독교	99.94 ± 11.87	0.79 (0.49)
	천주교	103.15± 9.17	
	기타	99.61± 9.21	
총 근무경력	15년 미만	97.46± 8.76	2.13 (0.10)
	15-20년 미만	97.94± 9.42	
	20-25년 미만	102.56±12.95	
	25년 이상	102.96± 9.56	
중간관리자 총 근무경력	5년 미만(a)	98.15± 9.75	3.12 (0.048) a<c*
	5-10년 미만(b)	99.28± 8.89	
	10년 이상(c)	102.95±11.78	
현 간호단위 근무 경력	5년 미만	101.12±10.87	2.19 (0.14)
	5년 이상	97.76± 10.64	
근무 부서	내과 계 병동	102.74± 9.60	1.00 (0.41)
	외과 계 병동	98.78±13.61	
	산, 소아계	100.06±10.97	
	특수부서	97.85± 8.83	
	외래및 간호행정,기타	101.43±11.39	

\*post- hoc

&lt;표12&gt; 대상자의 일반적 특성에 따른 직무성과 차이 -계속

n=129

특 성	구 분	직무성과	
		평균 $\pm$ 표준편차	t/ F값 (p)
관리 직원 수	10명 미만	97.83 $\pm$ 13.50	1.12
	10-20명 미만	101.92 $\pm$ 10.51	(0.34)
	20-30명 미만	99.06 $\pm$ 11.85	
	30-40명 미만	99.71 $\pm$ 10.45	
	40명 이상	97.75 $\pm$ 9.81	
관리 병상 수	10 미만	100.00 $\pm$ 10.82	0.41
	10-20 미만	96.25 $\pm$ 14.42	(0.80)
	20-30 미만	99.33 $\pm$ 8.60	
	30-40 미만	101.47 $\pm$ 8.63	
	40 이상	101.03 $\pm$ 11.62	
근무기관의 형태	종합 전문 요양기관	100.57 $\pm$ 11.92	0.08
	종합병원	99.98 $\pm$ 8.76	(0.77)
근무기관의 경영형태	국 공립기관	99.71 $\pm$ 8.16	0.13
	사립기관	100.54 $\pm$ 11.56	(0.72)
근무기관의 총 병상 수	500-1000병상 미만	99.91 $\pm$ 9.41	0.23
	2000병상 이상	100.84 $\pm$ 12.31	(0.63)

## 5. 사회적 지원의 조절 효과

### 1) 직무스트레스 수준과 직무성과 간의 사회적 지원의 조절효과

직무스트레스 수준과 직무성과에 대한 사회적 지원 조절효과에 대한 결과는 다음과 같다<표13>. 직무스트레스 수준과 직무성과의 단순회귀 분석 결과 직무스트레스 수준과 직무성과의 관계에서  $F=12.52$ , 유의수준  $p<0.001$ 에서 유의한 것으로 나타나 회귀식이 유의한 것을 알 수 있었다. 직무스트레스 수준과 직무성과의 관계를 보면 유의한 수준에서 직무스트레스 수준이 높을 때 직무성과가 낮음을 알 수 있다( $B=-0.326$ ). 여기에 상사의 지원을 추가 투입하였을 때는 두 변



수의 관계가 여전히 유의한 수준으로 음의 관계를 보이고는 있으나 관계가 약화된 것을 볼 수 있다( $B=-0.264$ ). 이는 상사의 지원이 없을 때 보다 상사의 지원이 직무스트레스수준에 영향을 미쳐 직무스트레스 수준을 낮춤으로써 직무성고가 높아지거나 직무성과 자체에 영향을 미쳐 직무성고를 높이는 경우를 생각해 볼 수 있다. 직무스트레스 수준과 직무성과의 관계에 동료의 지원( $B=-0.142$ ,  $p=0.1407$ )을 투입했을 때는 음의 관계를 보이기에는 하나 직무스트레스 수준과 직무성과의 관계가 유의하지 않았다. 이는 직무스트레스 수준에 동료의 지원이 강하게 작용하여 직무스트레스 수준을 보다 더 낮추어 직무성고를 높이거나 직무성과 자체에 영향을 미쳐 직무성고를 높이는 경우를 생각해 볼 수 있으며, 특히 동료의 지원은 상사의 지원 보다 두 변수의 관계에 더 강한 조절효과를 보이는 것을 알 수 있다. 여기에 상사와 동료의 지원이 같이 투입된 사회적 지원을 투입하였을 때도 상사의 지원이나 동료의 지원 단독 보다는 조절효과가 약했으나( $B=-0.989$ ) 여전히 유의한 효과를 보이고 있다. 이로써 사회적 지원 변인은 직무스트레스 수준과 직무성과의 관계에서 조절 효과로서 영향력이 있는 변수인 것으로 나타났다.

<표13> 직무스트레스 수준과 직무성과 간의 사회적 지원의 조절효과

	B	SE	t	p	F(p)	R <sup>2</sup>
(상수)	134.859	9.301	14.5	<.0001	12.52	0.0937
직무성과	-0.326	0.092	-3.54	0.0006	(0.0006)	
(상수)	146.847	8.697	16.89	<.0001	21.85	0.267
직무성과	-0.176	0.088	-2.01	0.047	(<.0001)	
사회적 지원	-0.989	0.186	-5.32	<.0001		
(상수)	144.173	8.910	16.18	<.0001	17.04	0.221
직무성과	-0.264	0.0868	-3.04	0.0029	(<.0001)	
상사의 지원	-1.173	0.265	-4.43	<.0001		
(상수)	142.690	8.857	16.11	<.0001	16.76	0.218
직무성과	-0.142	0.096	-1.48	0.1407	(<.0001)	
동료의 지원	-1.876	0.429	-4.37	<.0001		

## 2) 직무스트레스 증상과 직무성과 간의 사회적 지원의 조절효과

직무스트레스 증상과 직무성과간의 사회적 지원 조절효과에 대한 결과는 다음과 같다<표14>. 직무스트레스 증상과 직무성과의 단순회귀 분석결과 직무스트레스 수준과 직무성과의 관계에서  $F=8.42$ , 유의수준  $p=0.004$ 에서 유의한 것으로 나타나 회귀식이 유의한 것을 알 수 있었다. 직무스트레스 증상과 직무성과의 관계를 보면 유의한 수준에서 직무스트레스 증상이 높을 때 직무성과가 낮음을 알 수 있다( $B=-0.266$ ). 여기에 상사의 지원을 투입하였을 때는 두 변수의 관계가 여전히 유의한 수준으로 음의 관계를 보이고는 있으나 두 변수의 관계가 약화된 것을 볼 수 있다( $B=-0.233$ ). 그러나 상사의 지원이 투입되어도 두 변수 간의 관계는 크게 다르지 않아 상사의 지원이 직무스트레스증상과 직무성과의 관계에 조절변인으로서의 역할이 미미한 것으로 나타났다. 직무스트레스 증상과 직무성과의 관계에 동료의 지원( $B=-0.1210$ ,  $p=0.0056$ )을 투입했을 때는 직무스트레스 증상과 직무성과의 관계가 유의하였으며 상사의 지원 보다 두 변수의 관계에 조절효과를 보이는 것으로 나타났다. 이는 동료의 지원이 직무스트레스증상을 완화시키거나 직무성과에 직접 영향을 미치는 경우를 생각해 볼 수 있다. 여기에 상사와 동료의 지원이 같이 투입된 사회적 지원을 투입하였을 때도 상사의 지원이나 동료의 지원 단독 보다는 조절효과가 약했으나( $B=-0.648$ ) 여전히 유의한 효과를 보이고 있다. 이로써 사회적 지원 변인은 직무스트레스증상과 직무성과의 관계에서 조절효과로서 영향력이 있는 변수인 것으로 나타났다. 특히 동료의 지원은 직무스트레스증상과 직무성과 간에 강한 조절효과를 나타내어 동료의 지원이 매우 중요한 변수임을 알 수 있다.

<표14> 직무스트레스 증상과 직무성과간의 사회적 지원의 조절효과

	B	SE	t	p	F(p)	R <sup>2</sup>
(상수)	63.001	9.233	6.820	<.0001	8.42	0.065
직무성과	-0.266	0.092	-2.9	0.0044	(0.0044)	
(상수)	71.38	9.224	7.74	<.0001	10.9	0.143
직무성과	-0.175	0.092	-1.89	0.0606	(<.0001)	
사회적 지원	-0.648	0.194	-3.33	0.0012		
(상수)	69.748	9.311	7.49	<.0001	8.3	0.121
직무성과	-0.233	0.090	-2.59	0.0109	(<.0001)	
상사의 지원	-0.766	0.276	-2.78	0.0064		
(상수)	67.986	67.986	7.43	<.0001	8.43	0.122
직무성과	-0.148	0.098	-1.5	0.1358	(0.0004)	
동료의 지원	-1.210	0.429	-2.82	0.0056		

## V. 논의

급변하는 병원환경의 변화에 따른 병원조직의 효율적인 병원경영에 대한 관심의 고조와 더불어 간호단위 별, 개인 별 직무성과는 더욱 강조되고 있는 시점에서 본 연구는 간호중간관리자의 직무스트레스 수준과 증상 정도를 파악하고 직무성과에 대한 연구와 함께 사회적 지원의 역할과 제 변수들 간의 영향 정도를 분석하여 시사점을 제시하기 위하여 수행되었다. 본 연구에서는 기존의 연구 결과를 바탕으로 직무스트레스를 독립변수로, 직무성과를 종속변수로 그리고 사회적 지원을 조절변수로 분류하여 이 제 변수들이 어떠한 역할을 하는지 통합적으로 접근하였다는 것과 아직까지 간호중간관리자의 직무스트레스나 직무성과에 대한 연구는 거의 이루어지지 않고 있는 실정이므로 간호중간관리자의 직무스트레스와 직무성과에 대한 연구를 시도한 것은 의미가 있다고 할 수 있다.

### 1. 간호중간관리자의 직무스트레스, 직무성과, 사회적 지원

#### 1) 직무스트레스

간호중간관리자의 직무스트레스 수준은 총160점 만점에 102.15점이었으며 평균점 2.55점(4점 척도)으로 나타났는데 임영신(1993)의 연구에서는 2.36점으로 나타나 15년 전 보다 간호중간관리자의 직무스트레스수준이 좀 더 높아진 것을 알 수 있다. 하위특성 중 직무관련요인, 개인관련요인, 조직관련 요인 순으로 높은 점수를 보였다. 그 중 직무관련요인만이 평균점수 보다 높았다. 문항별로 보면 직무관련요인 중 ‘업무 중 휴식할 짬이 없다’, ‘동료와 부하직원을 돌보고 책임질 부담감’, ‘여러 일을 동시에 해야 하는 것’순으로 직무관련 요인 중에서도 직무과다가 직무스트레스의 주 요인임을 알 수 있다. 개인관련요인에서는

‘직장이동의 어려움’과 ‘현재수준의 직장 구직의 어려움’, ‘업무수행에 필요한 인적, 물적, 환경적 지원의 어려움’항목에서 높은 점수를 보였는데 강성례(2008)의 수간호사 대상 연구에서도 직무스트레스를 가장 많이 인지하는 부분이 관리역량 부족, 갈등적 인간관계, 열악한 업무환경, 불투명한 미래 등으로 분석한 것과 거의 비슷한 결과를 보이고 있다. 이는 대상자의 평균 연령이 43.4세로 새로운 직장을 구하기에는 너무 높은 연령 대이며 구직난 등 현 우리나라의 시대적 상황에 기인한다고 볼 수 있다. 조직관련 요인은 비교적 스트레스 수준이 낮은 편이었으나 ‘승진, 경력 개발’과 ‘월급 등의 보상’ 문항에서 스트레스 수준이 비교적 높았다. 김은희(2001)가 수간호사 직무스트레스에서 분석한 전문지식과 기술의 부족, 대인관계 상의 문제, 상사와의 불만스런 관계, 부하직원과의 불만스런 관계, 병동의 부적절한 물리적 환경 등의 결과와는 거의 비슷하였다. 임영신(1993)은 인력부족, 전문직업인으로서의 갈등, 부적절한 근무환경 등을 들었는데 이 중 ‘전문 직업인으로서의 갈등’은 김은희, 강성례의 연구 뿐 아니라 본 연구에서도 나타나지 않는 결과이다. 이것은 최근 병원환경이 급변하고 이에 따라 간호 중간관리자의 역할에 대한 중요성이 부각되고 있어 병원 조직에서 어느 정도 확고하고 독립적 위치를 가지게 된 결과로 생각할 수 있다. 그러나 인력관리 부분과 업무수행에 필요한 인적, 물적, 환경적 지원에 대한 스트레스수준은 시간의 흐름에도 불구하고 공통된 항목으로 나오고 있음을 볼 때 인력관리에 대한 자신감과 간호단위를 운영하는데 필요한 인적, 물적 지원 및 환경조성에 정책적인 지원이 매우 필요한 것으로 사료된다.

직무스트레스 증상은 100점 만점에 평균 36.37점으로 비교적 낮은 수준이었으며 생리적 증상, 심리적 증상, 행동적 증상 순으로 높았다. 그 중 ‘몸이 무겁고 아침에 일어나기가 매우 어렵다’, ‘매우 쉽게 피로를 느낀다’는 문항이 각각 평균점 3.05, 3.19점(5점 척도)으로 가장 높은 수준을 보였다. 이는 탁진국(2005)의 사무직에 종사하는 근로자를 대상으로 한 질적 연구에서 차장 및 과장급 관리자들은 인간관계에서의 갈등으로 매우 심각한 스트레스 증상을 경험하는데 심리적 긴장이 매우 심하였으며 신체적 증상(만성피로, 편두통 등)을 호소하고 있다고 하여 본 연구와 일치하였다.

직무스트레스 수준과 직무스트레스 증상은 유의한 양의 상관 관계( $r=0.4309$ ,  $p<.0001$ )를 보였으며 직무스트레스 수준 하위특성에서는 조직관련 요인, 직무관련 요인, 개인관련 요인 순으로 직무스트레스 증상에 유의한 상관관계의 설명력을 보였다. 직무스트레스 수준은 직무스트레스 증상의 하위 특성인 심리적 증상, 생리적 증상, 행동적 증상 순으로 유의한 상관관계를 보였다. 위의 결과를 보면, 대부분의 간호중간관리자들이 업무로 인한 직무스트레스로 인한 심리적 압박감과 만성 피로에 노출되어 있음을 알 수 있다.

일반적 특성에 따른 직무스트레스 수준과 증상 정도를 살펴보면, 근무기관의 경영형태에서 사립기관 근무 군이 국 공립기관 근무 군보다 스트레스 수준( $F=5.29, p=0.003$ )이 높았으며 이은희(2001)의 연구에서도 사립기관 근무 군이 공립기관 근무 군보다 스트레스 정도( $t=-2.647, p=.009$ )가 높은 것으로 조사된 것과 일치하였다. 이러한 결과는 대기업의 의료시장 참여로 인한 병원 간의 경쟁 심화 및 국민들의 높은 의료서비스 요구의 증대 등으로 인해 병원도 기업경영개념 도입을 통해 조직성과를 중시하게 되었으며 이러한 상황은 국 공립기관에 비해 상대적으로 사립기관이 더 많은 영향을 받게 되므로 사립기관 근무자는 기업경영과 같은 성과주의 정책에 놓이게 되어 더욱 높은 직무스트레스를 인지하게 되는 것으로 여겨진다.

직무스트레스 증상은 관리병상 수가 40병상 이상을 관리하는 군에서 유의하게 높았으며 10병상 미만을 관리하는 군과 유의한 차이가 있었는데 이는 관리병상 수가 많으면 그에 따른 인적, 물적, 환경관리 및 환자, 보호자와의 관계 증가 등 다양한 부분에서 책임에 대한 부담이 크기 때문일 것으로 생각된다. 또한 수술실, 응급실, 중환자실을 포함하는 특수부서 군에서 스트레스 증상이 가장 높았고 외래, 행정부서등 기타부서 군이 가장 낮았는데 특수부서 군의 환자들이 긴급성을 요하고 중증도가 높기 때문으로 여겨진다. 중간관리자 경력이 낮은 경우에도 직무스트레스 증상이 높았는데 김은희(2001)의 연구에서 학력이 낮을수록, 부하직원 수가 많을수록 직무스트레스가 높다고 한 것과는 다른 결과이다. 위의 결과를 보면, 간호중간관리자의 직무스트레스는 근무하는 부서, 관리병상, 관리자로서의 경력 등에 영향을 받으므로 이 부분에 대한 관리와 배려가 필요한 것으로 여겨진다.

## 2) 직무성과

직무성과는 대체로 점수가 높았는데 평균 평점 5점 척도로 직무태도 4.15점, 팀워크 조성 3.97점, 간호업무수행 3.92점으로 탁월한 정도의 직무성과를 보였으며 그 외 의사소통, 대고객능력, 업무추진 및 조직화, 전문성, 정보수집 및 활용, 개선의식 등 모든 항목에서 우수한 성과를 보였는데 그 중 개선의식이 약간 낮은 점수를 보였다. 또한 본 연구에서는 대학원 졸업자가 79.1%로 학력 간 직무성과의 차이는 별로 없었으나 김은희(2001)의 연구에서는 대학원 졸업 수간호사가 직무스트레스를 덜 받는 것으로 나타났는데, 본 연구에서 직무스트레스와 직무성과가 음의 상관관계를 가지는 것으로 나타났으므로 학력 정도가 직무성과를 높이는 요인이 될 수 있음을 간접적으로 나타내는 것으로 볼 수 있다. 또한 간호중간관리자 경력의 평균 7.9년으로 나타나 대부분 자신의 업무수행에 익숙해져 있는 상태라 볼 수 있으며 이로 인해 직무성과 정도를 높게 인식할 수 있는 오류가 발생할 수 있다. 박지연(2003)의 간호사 대상 연구에서는 직무성과 평균 평점 3.73점(5점 척도), 직무태도 4.0점으로 가장 높고 '간호수행 결과를 평가하고 새로운 계획에 반영 한다'는 개선의식이 3.29점으로 가장 낮아 본 연구의 개선의식 점수가 3.63점으로 항목 중 가장 낮은 것과 매우 비슷한 결과를 보였는데 이는 간호사와 간호중간관리자의 업무 형태가 유사한 부분이 많은 것에서 기인한다고 볼 수 있다. 일반적 특성에 따른 차이는 중간관리자의 경력에서 유의한 차이를 보였는데 5년 미만 군에서 성과를 가장 낮게 인지하였으며 10년 이상 경력 군이 가장 높았는데 변혜숙(2000)의 수간호사 관리역량에 관한 연구에서도 수간호사의 경력이 높은 군에서 직무성과( $F=4.742, p<.005$ )가 높았음을 볼 때 직무성과는 관리자로서의 경력이 중요한 특성임을 알 수 있었다.

## 3) 사회적 지원

본 연구에서 간호중간관리자가 인지하는 사회적 지원 점수는 보통 이상 정도를 나타냈는데 동료의 지원(3.49점)이 상사의 지원(3.30점)보다 높았다. 임영신(1993)의 연구에서도 동료의 지원 점수(3.03점, 5점 척도)가 상사의 지원(2.83

점)보다 높아 동일한 결과를 보였으나 본 연구에서의 점수가 전체적으로 높았으며 특히 상사의 지원에서는 임(1993)의 연구결과 보다 매우 높은 점수를 보였다. 이는 최근 인적지원관리의 중요성이 부각되면서 관리자의 역량을 단순한 관리자가 아니라 리더로서의 역량을 강조함으로써 관리자들의 서번트 리더십, 변혁적 리더십 등 리더십에 대한 의식이 높아지고 있는 현 시대의 인적관리 특성이 반영된 결과로 보여 진다.

## **2. 직무스트레스, 직무성과, 사회적 지원의 관계**

### **1) 직무스트레스와 직무성과**

본 연구에서 직무스트레스수준 및 증상과 직무성과는 음의 상관관계를 보였는데 직무스트레스 수준의 하위요인 중 조직관련 요인만 직무성과에 영향을 미쳤고 직무관련요인과 개인관련 요인은 유의한 관계가 없었으며 직무스트레스 증상의 하위요인 중 심리적, 행동적 증상과는 유의한 관계를 보였으나 생리적 증상과는 유의하지 않았는데 노동부 근로감독원을 대상으로 한 백경남(2006)의 연구에서 보면 직무스트레스는 직무성과와 음의 관계를 가지지만 회귀분석 결과 설명력은 낮아( $R^2=0.011$ ) 강도가 크지 않은 것으로 판명되어 본 연구와 일부 일치하는 결과를 보였다. 그러나 이성구(1999)의 은행원을 대상으로 한 연구에서는 직무스트레스는 직무성과와 유의한( $t=2.390, p<.0001$ ) 양의 상관관계를 나타내어 본 연구와 배치되는 결과를 보였는데 이는 적절한 직무스트레스는 오히려 직무성과를 높인다는 역 U자 관계를 나타내는 것으로 여겨진다. 또한 직무성과가 단순히 직무스트레스에 의해서만 좌우되는 것은 아니므로 직무스트레스만으로 직무성과 전체 변량을 모두 설명하기에는 어려운 점이 있다. 이런 관점에서 본 연구가 위의 연구와 다른 결과를 보인 것은 직무스트레스와 직무성과의 관계가 연구대상 집단이나 조직의 특성 등에 의해 차이가 발생할 수 있음을 보여주는 것으로 생각된다.

### **2) 직무스트레스와 직무성과의 관계에서 사회적 지원의 조절효과**



사회적 지원이 적을수록 직무스트레스수준이 직무성과에 미치는 영향이 크고 상사의 지원 및 동료의 지원 모두 직무스트레스수준과 직무성과에 조절변인으로 역할을 하고 있는 변수로 나타났으며 동료의 지원이 상사의 지원보다 더 많은 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스증상과 직무성과에서 사회적 지원의 조절효과는 유의하기는 했으나 영향력은 미흡하지만 역으로 직무스트레스증상과 직무성과에 상사의 지원이 투입되었을 때는 직무스트레스증상과 직무성과 관계에 변화가 별로 없었다. 이는 유화숙 등(2005)의 섬유산업 종사자를 대상으로 한 연구에서 사회적 지원을 높게 인식한 집단에서 직무스트레스징후와 직무성과는 관련이 없었으나 상사의 지원을 높게 인식한 집단에서 오히려 직무스트레스징후와 직무성과의 관계가 음의 관계를 보인 것과 비슷한 결과를 보였으며 상사의 지원 보다는 동료의 지원이 직무성과에 영향을 많이 미치는 결과는 일치하였다. 유화숙 등(2005)은 이러한 결과를 역 완충효과로 설명하였는데 이것은 일반적으로 사회적 지원이 높은 집단에서 직무스트레스가 약해진다는 보고가 있으나 몇몇 연구에서는 오히려 이런 관계가 더 강하게 나타난다는 것으로 상사의 지원을 높게 인식하는 집단이 낮은 집단에 비해 상사와의 관계를 긍정적으로 유지하기 위한 압박감으로 직무성과 향상이 어려운 것이 아닌가 하는 의견을 피력하였다.

위의 결과들을 볼 때 간호중간관리자의 직무성과를 높이기 위해서는 조직적 차원에서 간호중간관리자의 직무스트레스를 적정수준으로 유지할 수 있도록 관리되어야 한다. 특히 중환자실, 응급실 등의 특수부서관리자들의 직무스트레스가 높았으므로 특수부서 근무자에 대한 배려가 필요하다. 그리고 사회적 지원이 직무스트레스와 직무성과에 조절영향을 미치는 것으로 나타났으나 상사의 지원은 동료의 지원에 비해 조절효과가 약하므로 상사의 지원에 대한 방법에 변화가 필요한 것으로 사료된다.

## VI. 결론 및 제언

### 1. 결론

본 연구는 간호중간관리자의 직무스트레스(직무스트레스수준과 직무스트레스 증상)를 파악하고 직무스트레스와 직무성과와의 관계를 분석하고 사회적 지원의 조절효과를 분석함으로써 간호조직의 효과적인 인적자원관리에 도움이 되는 자료를 제시하기 위해 시도되었다.

본 연구 자료는 2008년 11월1일부터 11월25일 까지 서울소재 4개의 종합병원 간호중간관리자 141명을 대상으로 하여 자가 기입식 설문지로 수집하였다.

본 연구에 사용된 측정 도구는 장세진과 고상백(2004)에 의해 개발된 한국인 직무스트레스 측정도구( Korean Occupational Stress Scale ; KOSS), 한광현(1992)의 직무스트레스증상 측정도구, 일 병원 중간관리자 역량 평가 도구(2007)를 수정 보완한 직무성과 측정도구, Karasek 등(1982)의 사회적 지원 측정도구를 사용하였다. 본 연구의 자료는 SAS 시스템을 이용하여 분석하였으며 연구 대상자의 일반적 특성은 평균, 표준편차, 빈도, 백분율 등의 기술 통계하였고 직무스트레스와 직무성과 및 사회적 지원과의 관계 분석을 위해 t-test, ANOVA, 피어슨 상관분석을 하였으며 사회적 지원의 조절효과를 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

연구의 결과는 다음과 같다.

1. 중간관리자가 인지하는 직무스트레스 수준 총점은 160점 만점에 102.15점( $\pm 11.63$ 점), 직무스트레스 증상은 100점 만점에 36.37점( $\pm 11.39$ 점)으로 나타났다. 직무성과는 총점 130점 기준으로 100.36점( $\pm 10.88$ 점), 사회적 지원은 총점 40점 기준으로 27.16점( $\pm 5.22$ 점)이었다.

2. 중간관리자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스수준은 근무병원의 형태에서 유의한 차이를 보였고 직무스트레스증상은 중간관리자경력, 관리병상 수, 현 근무 부서에서 유의한 차이를 보였으며, 직무성과는 중간관리자경력만이 유의한 차이를 보였다.

3. 간호중간관리자의 직무스트레스수준이 높을수록 직무스트레스증상도 높아졌으며 직무성과는 낮아졌다. 또한 직무스트레스 증상이 높을수록 직무성과는 낮아졌으며, 사회적 지원이 높을수록 직무스트레스 수준과 직무스트레스 증상은 낮아졌고 직무성과는 높아졌다. 그러나 사회적 지원 중 상사의 지원이 높아져도 직무성과는 높아지지 않았으나 동료의 지원이 높으면 직무성과도 높아지는 결과를 보였다.

4. 사회적지원은 직무스트레스수준과 직무성과 관계간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 상사의 지원과 동료의 지원이 모두 조절효과를 보였으나 동료의 지원이 더 강한 조절효과를 보였다. 직무스트레스 증상과 직무성과 관계에서도 상사의 지원보다 동료의 지원이 강한 조절효과를 나타내었다.

이상의 결과를 종합해 보면, 간호중간관리자의 직무스트레스와 직무성과는 밀접한 음의 상관관계가 있으며 사회적 지원은 이들 간에 조절 효과를 보이는 것으로 나타났다. 따라서 간호중간관리자의 직무스트레스 중에서도 가장 높은 수준을 보인 직무관련요인을 구체적으로 파악하여 적절한 수준으로 유지할 수 있도록 해야 하며, 사회적 지원 중 동료의 지원이 직무성과를 높이는데 더 강한 영향이 있으므로 더욱 긴밀한 동료 간의 협조 관계를 증진시키기 위한 조직차원의 노력이 필요할 것으로 생각된다. 또한 간호중간관리자의 경력이 가장 낮은 군이 직무스트레스 수준과 증상을 가장 높게, 직무성과는 가장 낮게 인식하고 있으므로 간호중간관리자의 경력이 낮은 군에 대한 상사의 지원 및 조직의 배려와 관심이 더욱 필요할 것으로 사료된다.

## 2. 제언

본 연구의 결과를 토대로 간호중간관리자를 위한 추후 간호연구 방향과 실무적 용을 위해 다음과 같이 제언한다.

1. 본 연구는 일정시점에서 단 한 번의 조사, 즉 횡단적 자료를 가지고 분석한 것으로 연구대상이 일부 지역의 종합병원에 국한되어 표본의 대표성이 미약할 수 있으므로 결과를 일반화하기 위해서는 좀 더 광범위한 대상자를 선정하여 보다 보편적이고 객관적인 반복 연구와 종단적 연구가 필요하다.

2. 직무성과는 자기 보고식 질문지에 의해 이루어져 주관성 개입 등 여러 가지 문제점과 과다 혹은 과소평가와 같은 오류가 반영되었을 가능성이 많으므로 좀 더 객관적인 직무성과 측정 방법을 사용한 후속 연구가 필요하다.

3. 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향을 확인했으나 직무성과에 미치는 다른 영향 요인들과의 확대 연구가 필요하다.

4. 사회적 지원이 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향을 조절하는 것으로 확인되었으나 다른 조절 변인들과의 확대연구가 필요하다.

## 참고문헌

- 강성례(2007). 종합병원 수간호사의 직무스트레스 경험, 대한간호학회지 제37권 제4호, 501-509
- 강소영(2005). 임상간호사의 자기효능감 및 사회적 지지와 심리적 소진과의 관계. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 강현숙, 홍경자(2002). 전문직 여성의 직무스트레스, 직업만족도, 건강, 간호사와 교사그룹을 중심으로. 대한간호학회지 제32권 제4호, 570-579
- 고유경(2008). 다수준 분석을 이용한 임상간호사의 조직시민행동과 관련된 요인 탐색, 대한간호학회지, 제 38권 2호, 287-297.
- 고정애(2000). 직무스트레스요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 영남대학교 대학원 석사학위 논문
- 고 준(1998). 연구원의 자율권 부여에 대한 영향요인과 결과에 관한 연구. 한국과학기술원 석사학위 논문.
- 고종옥, 염영희(2003). 간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직 몰입 간의 관계에서 사회적 지지의 역할, 대한간호학회지, 제33권, 제2호, 265-274
- 고종옥, 서영준, 박하영(1996). 직무스트레스와 사회적 지원이 병원종사자들의 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 예방의학학회지, 제29권 제2호, 295-308
- 김경희(2000). 보험심사간호사의 사회적지지, 자기효능감, 소진과의 관계 연구. 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김민주, 임효창(2004). 호텔기업 종업원의 직무불안정 지각이 조직몰입에 미치는 영향, 호텔경영학연구. 제 13권 제2호, 55-74
- 김은희(2001). 수간호사의 업무스트레스와 대처방법. 계명대학교 석사학위 논문.
- 남미희, 이세훈(2003). 일개 병원 종사자의 직무스트레스와 대처전략이 직무만족에 미치는 영향, 대한산업의학회지, 제15권 제1호, 1-11
- 노태숙(1997). 직무스트레스와 직무성과와의 관계에 관한 연구. 수원대학교 대학

원 석사학위 논문.

노경춘(2000). 개인 특성이 사회적 지원과 임파워먼트의 관계에 미치는 영향: 공공 조직을 대상으로. 서강대학교 대학원 석사학위 논문.

문정희, 홍미이, 김학용, 전재균(2004). 항공사 객실승무원의 직무스트레스, 사회적 지원, 대처전략 및 조직몰입과의 관계분석. 호텔경영학연구, 제13권 제4호, 133-148

박경희(1995). 사회적 지지가 사회복지사의 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위 논문.

박옥임, 박형란, 김종숙(2006). 종합병원 간호사의 직무스트레스와 직무만족도, 대한보건 연구 제32권 제2호, 105-112

박종숙(2007). 여성공무원의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향. 단국대학교 대학원 박사학위 논문.

박지연(2003). 간호사의 임파워먼트 수준과 직무스트레스 및 간호업무성과에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 석사학위 논문.

박지원(1985). 사회적지지 척도 개발을 위한 일 연구. 연세대학교 대학원 박사학위 논문.

배정희(1991). 수간호사의 역할수행과 역할갈등에 관한 연구. 충남대학교 대학원 석사학위 논문.

배무환(1988). 직무스트레스의 대처전략에 관한 실증적 연구. 중앙대학교 대학원 박사학위 논문.

백경남(2006). 근로감독관의 직무스트레스요인이 직무성과 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 전북대학교 대학원 석사학위 논문.

변혜숙(2000). 종합병원 수간호사의 간호 관리역량에 대한 연구. 전남대학교 대학원 석사학위 논문

신승엽(2005). 체육교사의 직무스트레스가 사회적 지원 및 직무만족에 미치는 영향. 한국 스포츠리서치, 제16권, 제3호, 745-754

양진환(1991). 사회적 지원과 성격특성이 직무스트레스와 직무태도에 미치는 영향. 성균관대학교 대학원 박사학위 논문.

- 유기현(1985). 조직적 스트레스와 예방관리에 대한 연구. 경희대 논문집, 221-222
- 유화숙, 박광희(2005)사회적 지원이 섬유산업 종사자의 직무스트레스 징후 및 직무성과에 미치는 영향, 한국의류산업학회지, 제7권, 제1호, <연구논문>
- 윤숙희(2004). 조직관리 특성과 직무특성이 직무스트레스 및 조직효과성에 미치는 영향: 임상간호사를 중심으로, 한국 심리학회지: 산업 및 조직, 제17권 제3권 451-466
- 이명하(1996). 임상간호사의 업무스트레스에 관한 논문분석, 성인간호학회지, 제8권 제1호, 180-195
- 이성구(1999). 직무스트레스가 직무만족 및 성과에 미치는 영향. 동국대학교 대학원 석사학위 논문
- 이수연(2004). 수간호사의 역할인식과 역할수행정도에 미치는 영향. 연세대학교 대학원석사학위 논문.
- 이인재(1993). 사회복지실무자의 직무성과 결정요인.
- 이한일(2004). 여성공무원의 직무스트레스 요인이 조직성과에 미치는 영향, 아주대학교 공공정책대학원 석사학위논문.
- 이주재(1997). 직무스트레스와 주관적 복지. 사회과학연구, 제23집, 163-182
- 이종목, 송대현, 박한기, 송병일(1991). 직무스트레스와 조직성과의 관계모델 검증연구. 한국 심리학회지: 산업 및 조직, 제4권, 제1호, 1-21,
- 이영희, 박혜윤(2005). 항공사 객실 승무원의 임파워먼트에 따른 직무만족과 이직의도에 관한 연구. 관광경영학연구 제9권 제11호, 297-318
- 이호진(1995). 사회복지 전문요원의 직무성과에 관한 연구: client 만족도를 중심으로. 영남대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이혜연(2006). 간호사 직무스트레스에 관한 연구. 영남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 임영신(1993). 수간호사의 스트레스와 직장적응에 관한 연구, 대한간호 제23권 제4호, 63-73
- 장기보(2003).간호장교의 심리적 소진과 사회적지지 지각, 자기효능감과의 관계.

- 카톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.
- 장세진, 고상백 등(2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화, 대한 산업의학회지, 제7권, 제4호, 297-317
- 조현숙(2001). 간호사의 직무스트레스 지각요인과 대처전략에 관한 연구. 경성대학교대학원 박사학위 논문.
- 정승연(2001). 직무스트레스에 대한 조직적 관리전략에 관한 연구, 연암 해외 연구교수 논문집, 제8권, 335-354
- 최민정(2007). 고용형태에 따른 사서의 직무태도와 성과에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위 논문
- 최인섭(2000). 사회복지 전문요원의 직무만족과 직무성과 결정요인에 관한 연구. 경성대학교 대학원 박사학위 논문
- 천명섭, 정승연(1996). 직무스트레스에 대한 완충기제로서의 사회적 지원과 내외 통제성향의 역할. 생산성논집, 제9권, 제2호, 193-211
- 최중권(2001). 직무스트레스, 직무만족, 사회적 지원의 관계. 홍익대학교 대학원 석사학위 논문
- 탁진국, 신강현(2005). 직무스트레스 고 위험 작업실태 및 작업관리 방안 연구. 한국산업 안전공단 산업안전보건연구원 보고서.
- 한광현(1992). 직무스트레스에 관한 실증적 연구, 건국대학교 대학원 박사학위 논문.
- 홍윤미, 황경자, 김미자, 박창기(2008). 대학병원 간호조직 균형성과지표의 적합성 검증. 대한간호학회지, 제38권 제1호, 45-54
- Blau, G.(1981). An emperical investigation of job stress, social support, service length, and job strain. Organizational Behavior and Human Performance, Vol.27, 279-302
- Blumburg, M. and Pringle. C. D. 1982. " The Missing Opportunity in work Performance". Academy of Management Review, 7:565.
- Dalton, D. R., Todor, W. D., Spendolmi, M. J., Fielding, G. J., L. Porter(1980). Organization Structure and Performance: A Critical Review. Academy



- of Management Review. pp49–54
- Davidson, M. and C. L. Cooper. Stress and the Woman Manager. New York: Martin Robertson & Company, 1983.
- Etiozi, A. 1984. Modern Organization Englewood cliffs, Prentice Hall
- Gibson, J. I., Ivancevich J. M., Dannelly, JH. Jr. (1985). Organizations: Behavior, Structure, Process. Business Publication, Inc., p223
- House, J. S. and J. A. Wells. "Occupational Stress, Social Support, and Health. "In A. McLean, Black, and M. Colligan, eds. Reducing Occupational Stress: Proceedings of a conference. (DHEWWIOSH) Publications, 1978.
- J. M. Ivancevich, & M. T. Matteson (1980). Stress and Work.; A managerial perspective. Glenview, IL: Scott, Foresman and Company. pp118–22, pp.139–141
- J. M. Ivancevich & M. T. Matteson (1982). Managing job stress and health, The intelligent Person's Guide. New York: The free press.
- J. M. Ivancevich, & M. T. Matteson (1987). Controlling work stress: Effective human resource and management strategies. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Jamel (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment Organizational Behavior and Human Performance, Vol. 33, 1–21
- Kaplan, B. H., Cassel, J. C., and Gore, S. (1977). Social support and health. Medical Care, 10, 47–58
- Karasek RA, Triantis KP, Chaudry SS. Coworker and supervisor support as moderators of associations between task characteristics and mental strain. J Occup Behavior 1982; 3: 181–200
- Nemerof, R. E. (1983). Managing Stress. Aspen, p7.
- J. E. Newman and T. A. Beehr (1978). Job stress, employee health and organizational effectiveness: A fact analysis, model, and literature view.

- Personal Psychology. 31; 669–670
- Porter, Low and E. E. Lawler. 1976. Managerial Attitudes and Performance.  
(Homewood : Richard D. Irwin.)
- Price, J. L.1968. Organization Effectiveness. Homewood: Richard D. Irwin.
- D. F. Parker and T. A. Decotiis(1983). Organizational Determinants of Job  
Stress. Organizational Behavior and Human Performance.32: 160–177
- Robbins S.(1994). Management Prentice–Hall. 4th.
- Slocum. J. W.1971. "Motivation in Managerial Levels: Relationship of Need  
Satisfaction to Job Performance". Journal of Applied Psychology, 55:  
312–316

## 《설 문 지》

안녕하십니까?

저는 연세대학교 간호대학원 간호 관리와 교육 석사과정에 재학 중인 학생입니다.

본 설문지는 ‘간호중간관리자의 직무스트레스와 직무성과와의 관계: 사회적 지원의 조절효과’에 대하여 알아보고자 작성된 것입니다.

귀하께서 응답해 주신 자료는 무기명으로 연구목적으로만 사용될 것이며 어떠한 개인의 인적 사항이나 정보에 대해서도 비밀이 보장됩니다.

귀하께서 **솔직하게 빠짐없이** 응답해 주신 자료는 좋은 연구 결과를 얻기 위한 기초 자료가 될 것입니다.

바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응답해 주심에 깊은 감사를 드립니다.

2008년 11월

박 소 영 드림

지도교수 : 이 태 화

연구자 : 연세대학교 간호대학원

간호 관리와 교육 전공

박 소 영

연 락 처 : 010 - 9046 - 6123

E-mail : psyoun@yuhs.ac

1-1. 다음 문항은 귀하의 **직무 스트레스 수준**을 알아보기 위한 것입니다. 가장 가깝다고 생각하는 곳에 V표 하여 주십시오.

문항 내용	매우 그렇다	대부분 그렇다	약간 그렇다	전혀 그렇지 않다
1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.				
2. 현재하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는다.				
3. 업무량이 현저히 증가하였다.				
4. 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다.				
5. 내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.				
6. 업무 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.				
7. 일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.				
8. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.				
9. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.				
10. 업무관련사항(업무일정, 회의시간 등)이 예고 없이 갑자기 정해지거나 바뀐다.				
11. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.				
12. 작업시간, 업무수행 과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.				
13. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.				
14. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.				
15. 나의 동료는 업무를 완수하는데 도움을 준다.				
16. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.				
17. 직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.				
18. 지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.				
19. 현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직장을 쉽게 구할 수 있다.				
20. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.				
21. 나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.				
22. 앞으로 2년 동안 현재의 내 직장을 잃을 가능성이 없다.				
23. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.				

문항 내용	매우 그렇다	대부분 그렇다	약간 그렇다	전혀 그렇지 않다
24.우리 직장은 근무평가, 인사제도(부서배치, 승진 등)가 공정하고 합리적이다.				
25.업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.				
26.우리 부서와 타 부서 간에 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.				
27.근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일한다.				
28.일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.				
29.나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.				
30 .나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비취볼 때 적절하다.				
31. 나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.				
32. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 나는 직장에서 내 봉급/수입은 적절하다.				
33. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.				
34. 나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.				
35. 내 사정이 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.				
36. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.				
37 .회식자리가 불편하다.				
38.나는 기준이나 일관성 없는 상태로 업무지시를 받는다.				
39. 직장의 분위기가 권위적이고 수동적이다.				
40. 남성, 여성이라는 차이로 불이익을 받는다.				

1-2. 다음은 귀하가 경험할 수 있는 **직무스트레스 증상**에 관한 내용입니다. 최근 6개월 동안 어떤 경험을 하셨는지 해당되는 곳에 V표 하여 주십시오.

	문항 내용	매우 그렇다	대부분 그렇다	보통 이다	약간 그렇다	전혀 그렇지 않다
1	몸이 무겁고 아침에 일어나기가 매우 어렵다.					
2	매우 쉽게 피로를 느낀다.					
3	소화가 잘 안된다.					
4	심한 운동을 하지 않았는데도 호흡이 가쁘다.					
5	현기증을 느낀다.					
6	안면 및 신체 근육이 경련한다.					
7	손에 땀이 많이 난다.					
8	머리가 무겁거나 두통을 느낀다.					
9	잠들기가 어렵다.					
10	간혹 악몽에 시달린다.					
11	직장에서 해고될까 두렵다.					
12	가슴이 두근거리고 조마조마하다.					
13	근심 걱정으로 마음이 늘 우울하다.					
14	업무에 집중하기가 어렵다.					
15	혼자만 있고 싶다.					
16	흡연 또는 음주량이 예전에 비해 증가했다.					
17	식욕이 없다.					
18	전에 없이 빠르게 많이 먹는다 .					
19	사소한 일에 짜증부터 난다.					
20	쉽게 울거나 거친 언어행동을 한다.					

2. 다음 문항은 귀하의 **직무 성과를** 알아보기 위한 것입니다. 귀하가 자신을 객관적으로 평가할 때 가장 가깝다고 생각하는 곳에 V표 하여 주십시오.

문항 내용	매우 그렇다	대부분 그렇다	보통이다	약간 그렇다	전혀 그렇지 않다
1.나는 고객의 요구, 불만을 언제나 고객의 입장에서 정확하게 파악한다.					
2.나는 항상 고객의 요구나 불만을 만족할 수 있는 대안을 가지고 처리하여 고객을 만족시킨다.					
3.나는 새로운 정보와 아이টে을 찾으며 자기개발을 위해 힘쓴다.					
4.나는 타인의 아이디어를 긍정적으로 수용한다.					
5.나는 아이디어를 활용하여 창의적 대안으로 실제 업무에 적용할 수 있는 실행 방안을 제시한다.					
6.나는 업무수행에 필요한 전문지식과 제반규정 및 수행절차를 정확히 알고 있다.					
7.담당업무와 연관된 업무의 특성과 관련성을 적절히 이해하고 있다.					
8.병원 전체의 업무가 전반적으로 어떻게 구성 진행되는지 알고 있다.					
9.나는 업무수행에 성실하며 목적한 바를 책임 있게 달성한다.					
10.업무에 적극적인 태도로 임하며 정해진 규정을 준수 한다.					
11.나는 부서원이 지침대로 업무를 수행하는지 규칙적으로 관찰하고 기록을 점검한다.					
12.나는 교육이나 지침을 제공하여 업무를 정확히 수행 할 수 있게 하고 적시에 업무결과에 대해 피드백을 제공하여 격려하고 실수를 개선하도록 지도한다.					
13.나는 주의가 필요한 환경, 환자, 장비, 인적요소 등에 대해 미리 확인하고 부서원을 교육하여 문제가 발생하지 않도록 사전에 대처한다.					
14.나는 부서목표 및 세부 실행계획을 공유하고 이를 토대로 역할을 분담하며 구성원의 의견을 수렴하여 조정한다.					

문항 내용	매우 그렇다	대부분 그렇다	보통 이다	약간 그렇다	전혀 그렇지 않다
15.나는 중요한 정보를 구성원과 공유하고 구성원의 의견을 수렴한다.					
16.나는 부서에서 발생하는 구성원간, 직종 간, 부서간의 갈등 해결에 관심을 갖고 화합방법을 주도적으로 찾아 해결한다.					
17.나는 부서원의 업무성과를 공정하게 평가하고 성취욕구를 자극할 수 있는 기회를 제공한다.					
18.나의 솔선수범과 적극적 지원으로 부서원들은 나를 신뢰한다.					
19.나는 목표달성을 위해 고려할 핵심적 요소를 정확히 알고 업무를 추진한다.					
20.나는 업무의 긴급 정도, 중요도 등을 고려하여 업무의 우선순위를 정하여 추진한다.					
21.나는 업무추진 시 가용한 인적, 물적 자원, 시간 등을 고려하여 구체적인 실행계획을 세운다.					
22.나는 업무추진 시 돌발 상황을 미리 예측하여 실행계획에 포함시킨다.					
23.나는 핵심사항을 명확하고 논리적으로 전달하여 중간관리자로서 기관과 부서원 간의 가교역할을 충실히 한다.					
24.나는 상대방의 이야기를 잘 듣고(경청) 의도와 핵심을 정확하게 이해한다.					
25.나는 업무처리에 필요한 다양한 정보를 적극적이고 효과적으로 확보한다.					
26.나는 확보한 정보를 체계적으로 분석 정리하여 업무에 적절히 활용한다.					



3. 다음은 귀하가 **사회적 지원**에 대해 지각하는 정도를 알아보기 위한 문항입니다.  
다. 가장 가깝다고 생각하는 곳에 V표 하여 주십시오.

문항 내용	매우 그렇다	대부분 그렇다	보통 이다	약간 그 렇 다	전혀 그렇지 않다
1.나의 상사는 부하직원의 고민에 관심을 갖고 있다.					
2.나의 상사는 내가 말하는 것에 관심을 갖고 대해준다.					
3.나의 상사는 내가 하는 일을 호의적으로 도와준다.					
4.나의 상사는 서로 협력하여 일이 잘 진행되게끔 이끌어 간다.					
5. 나의 동료들은 자신의 일에 능력 있는 사람들이다.					
6. 나의 동료들은 나에 대해 개인적인 관심(호의)을 갖고 있다.					
7.나의 동료들은 친절하다.					
8.나의 동료들은 내가 하는 일을 호의적으로 도와준다.					

- 4.다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 문항입니다.

- 귀하의 연령은? 만 (     ) 세
- 귀하의 결혼상태는?  
①미혼(     ) ② 기혼(     ) ③ 기타(     )
- 귀하의 종교는?  
①기독교(     ) ② 천주교(     ) ③불교(     ) ④없음(     ) ⑤기타(     )
- 귀하의 총 근무경력은? (     )년 (     )개월
- 귀하의 수간호사 경력은? (     )년 (     )개월
- 귀하의 현 간호단위에서의 근무경력은? (     )년 (     )개월
- 귀하의 최종학력은?  
① 전문대 졸 (     )    ② 방송대 졸(재학 중 포함)(     )  
③ 간호대(학과) 졸(재학 중 포함) (     )    ④ 대학원 졸(재학 중 포함)(     )
- 귀하의 현재 부서는? (검임일 경우 주된 파트에 표시해 주십시오.)  
① 내과 계 병동(     ) ② 외과 계 병동(     )    ③ 소아병동 (     )

- ④ 정신병동 ( )      ⑤ 수술실/마취과 ( )    ⑥ 중환자실 ( )  
 ⑦ 응급실 ( )          ⑧ 산과병동/분만실( ) ⑨ 신생아실 ( )  
 ⑩ 외래 ( )            ⑪ 간호행정 ( )          ⑫ 기타 ( )

9. 귀하가 관리하는 부하직원 수는?

- ① 10명 이하( )    ② 11 - 20명( )    ③ 21 - 30명( )  
 ④ 31 - 40명( )    ⑤ 41명 이상( )

10. 귀하가 관리하고 있는 병상 수는? ( )병상

11. 귀하가 근무하는 기관의 형태는?

- ① 전문 요양기관 ( ) ② 종합병원 ( )

12. 귀하가 근무하는 병원 경영형태는?

- ① 국 공립기관 ( )    ② 사립기관( )    ③ 기업기관( )

13. 귀하가 근무하는 병원의 총 병상 수는?

- ① 500병상 미만( ) ② 500-1000병상 미만( ) ③ 1000-1500병상 미만( )  
 ④ 1500-2000병상 미만 ( )    ⑤ 2000병상 이상( )

# **ABSTRACT**

## **A Study on the Relationship between Middle-Level Manager Nurses' Job Stress and Their Job Performance ; The Moderating Effects of the Social Supports**

**Park, So Young**

**Major in Nursing Management & Education**

**Graduate School of Nursing**

**Yonsei University**

The purpose of this descriptive study was to survey middle-level manager nurses for their job stress (its level and symptoms), and thereupon, analyze the relationship between their job stress and job performances as well as the moderating effects of the social supports to provide for some basic data useful to effective HR management of the nursing organization.

For this purpose, the researcher sampled 141 middle-level manager nurses from 4 general hospitals in Seoul for an open-ended questionnaire survey for the period from November 1 through November 25, 2008. The survey tools used were "Korean Occupational Stress Scale" (KOSS) developed by Jang Se-jin and Ko Sang-baek (2004), "Job Stress Symptom Scale" developed by Han Kwang-hyun (1992), "a job performance scale" modified from "Middle-Level Managers' Capacity Assessment Scale" developed for a hospital and

"Social Support Scale" developed by Karasek, et al. (1982). The data collected were processed using the SAS system for means, SDs, frequency and percentages about middle-level manager nurses' demographic variables, T-test, ANOVA and Pearson's correlation coefficients about the relationships among their job stress, job performance and social supports, and for the simple regression analysis about the moderating effects of the social supports. The results of this study can be summarized as follows;

1. The job stress level perceived by the middle-level manager nurses scored 102.15 ( $\pm 11.63$ ) in total on the 160-point scale, and the symptoms of the job stress scored 36.37 ( $\pm 11.39$ ) in total on the 100-point scale. The job performance scored 100.36 ( $\pm 10.88$ ) in total on the 130-point scale and the social supports perceived by them scored 27.16 ( $\pm 5.22$ ) in total on the 40-point scale.

2. Middle-level manager nurse' job stress levels differed significantly depending on the types of their hospitals, while the symptoms of their job stress differed significantly depending on their career length, number of the beds managed by them and their current departments. Their job performance differed only depending on their career length.

3. The higher the middle-level manager nurses' job stress level was, the symptoms of their job stress were higher and their job performance was lower. In addition, the higher the symptoms of their job stress were, their job performance was lower. And the higher the social supports were, their job stress level and symptoms were lower, while

their job performance was higher. However, supervisors' support among the social supports was not correlated with their job performance, while colleagues' support was positively correlated with their job performance.

4. It was found that the social supports had some moderating effects on the relationship between job stress level and job performance; both supervisors' and colleagues' supports moderated the relationship, but colleagues' support had stronger moderating effects. Colleagues' support also had stronger moderating effects on the relationship between job stress symptoms and job performance.

Summing up, middle-level manager nurses' job stress was closely but negative correlated with their job performance, while the social supports moderated the correlation. Hence, it is deemed necessary to determine the job-related factors affecting middle-level manager nurses' job stress most and thereby, help them maintain their job stress at an appropriate level. Since colleagues' support among the social supports was found to have stronger moderating effect on job performances, it is also required of the hospital organizations to improve the cooperative relationships among nurses. In addition, since it was found that those middle-level manager nurses with the shortest career length showed the highest job stress level and symptoms, perceiving their job performance at the lowest level, it is deemed required of their supervisors and hospital organizations to be more considerate of and concerned about this group.